Niveau(x) d'enseignement : 9 Numéro EDUQ : 9370054
Centre d'intérêt : 778

Mialhe, Gérard

Alimentation, hôtellerie, restauration : services de la restauration : guide pédagogique : AZV-004, 1091 / [conception et rédaction, Gérard Mialhe] -- Ed. provisoire -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1991.
154 p. : 28 cm

La couv. porte en outre : 3, La formation professionnelle au secondaire. Code : 17-0302-02P. Comprend des bibliogr.

Vedette(s)-secondaire(s) : Québec (Province). Ministère de l'éducation

Descripteur(s) : Alimentation • Programme d'études • Formation professionnelle • Planification • Organisation pédagogique • Guide pédagogique • Secondaire (Ordre d'enseignement) • Education des adultes

Identificateur(s) de sujet : Hôtellerie • Restauration

Guide pédagogique du programme ««services de la restauration 1091»». Il se divise en trois parties. La première fournit des informations générales sur le programme, la deuxième concerne l'organisation pédagogique, soit les principes et les intentions sous-jacentes au programme ainsi que des suggestions pour l'enseignement, la troisième renferme des renseignements sur chacun des modules du programme. Cette dernière partie comprend, pour chaque module : une feuille synthèse des renseignements généraux (type de compétence et d'objectif, comportement attendu, nombre d'heures pour l'apprentissage, l'évaluation et l'enseignement correctif, seuil de réussite et responsabilité de l'évaluation), une présentation du module, des renseignements sur les aspects pédagogiques (l'encadrement, des suggestions pour l'enseignement, les tableaux des contenus d'apprentissage et le matériel didactique), des renseignements sur l'évaluation. Différentes annexes ont été élaborées dans le but de faciliter l'enseignement des modules. Elles sont constituées de textes informatifs, résumés d'articles de revues, d'exemples de journal de bord et de grilles d'évaluation ou de vérification.

Type de document :

3

ALIMENTATION
HÔTELLERIE,
RESTAURATION

SERVICES DE LA RESTAURATION

GUIDE PÉDAGOGIQUE

AZV-004
1091

ÉDITION PROVISOIRE

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

ALIMENTATION, HÔTELLERIE, RESTAURATION

SERVICES DE LA RESTAURATION

GUIDE PÉDAGOGIQUE

AZV-004
1091

ÉDITION PROVISOIRE
Octobre 1991

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Conception et rédaction :	Gérard Miailhe Agent de développement pédagogique
Collaboration spéciale :	Guy Auclair Agent de développement pédagogique
Soutien technique :	Danielle Paquette Conseillère technique
Traitement de texte	Céline Théberge Agente de secrétariat
Coordination :	Jean Turgeon Responsable du secteur Alimentation, hôtellerie et restauration

NOTE AUX UTILISATEURS

Vous trouverez ci-joint le guide pédagogique du programme ***Services de la restauration 1091***. Il tient compte des modifications qui seront apportées à l'édition provisoire du programme que vous avez actuellement en main. Ces modifications apparaîtront dans l'édition ministérielle qui sera distribuée en cours d'année. Elles seront en force à partir de l'année scolaire 1992-93 seulement.

Ainsi le module numéro 7 *Explication des menus* d'une durée de 120 heures a été scindé en deux modules d'une durée de 60 heures et portant les titres suivants :

Explication des menus	*60 heures*
Suggestion de vins et de boissons	*60 heures*

De plus, les numéros de modules seront révisés dans l'édition ministérielle du programme afin de correspondre à ceux du guide pédagogique.

Évidemment ces modifications n'affectent d'aucune façon l'utilisation du guide pédagogique au cours de la présente année.

N'hésitez pas à nous téléphoner si des informations supplémentaires s'avèrent nécessaires.

Jean Turgeon

Jean Turgeon
Responsable de programmes

(418) 646-4208

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

1. INFORMATIONS CONCERNANT LA CONCEPTION DU PROGRAMME DES SERVICES DE LA RESTAURATION 3

1.1 Le plan d'action ministériel en formation professionnelle 3
1.2 Le processus d'élaboration de programme 4
1.3 L'approche pédagogique 7
1.4 La structure du programme 8

1.4.1 Cadre général 8
1.4.2 Structure du programme des Services de la restauration 9

2. PLANIFICATION DE L'ACTION DIDACTIQUE 14

2.1 Présentation 14

2.1.1 Démarche générale 14
2.1.2 Échéancier scolaire 16

2.2 La planification individuelle des activités d'enseignement et d'apprentissage 23

2.2.1 Démarche générale 23
2.2.2 Choix des contenus 23
2.2.3 Choix des stratégies et des moyens 24
2.2.4 Évaluation formative 25

3. TABLEAUX DU GUIDE PÉDAGOGIQUE 26

3.1 Présentation 26
3.2 Informations concernant l'organisation pédagogique 26
3.3 Informations servant à la planification de l'acte pédagogique 27

3.3.1 Présentation générale 27
3.3.2 Démarche pédagogique 28
3.3.3 Précisions sur le contenu 28
3.3.4 Stratégies d'enseignement et d'apprentissage 29
3.3.5 Évaluation formative 29
3.3.6 Particularités de l'objectif de situation 30

3.4 Informations concernant chacun des modules 31

Situation au regard du métier et de la démarche de formation 33
Règles d'hygiène et de sécurité 39
Conversation avec le client 47
Attitudes et comportements 55
Mise en place 61
Opérations de caisse 67
Service des mets 73
Explication des menus 79
Suggestion de vins et de boissons 85
Service des boissons 93
Prise des commandes 101
Accueil des clients 107
Service à l'assiette avec plateau 113
Service des petits déjeuners 119
Service à l'assiette sans plateau 125
Service à la pince et au guéridon 131
Service des banquets 137
Intégration au milieu de travail 143

TABLEAU SYNTHÈSE DE LA RÉPARTITION DES HEURES DE FORMATION 151

BIBLIOGRAPHIE 153

INTRODUCTION

Le guide pédagogique constitue un des quatre documents qui composent le curriculum. Accompagné du guide d'organisation et du guide d'évaluation, il facilite la mise en application du programme d'études auquel il se rattache. Il s'adresse tout particulièrement au personnel enseignant et aux professionnels de l'éducation qui y trouveront les informations nécessaires à la planification de l'action éducative.

Le présent guide se divise en trois parties. La première partie fournit des informations générales sur le programme *Services de la restauration*; la deuxième partie concerne l'organisation pédagogique, soit les principes et les intentions sous-jacentes au programme ainsi que des suggestions pour l'enseignement; la troisième partie renferme des renseignements sur chacun des modules du programme.

Cette dernière partie comprend, pour chaque module :

- une feuille synthèse des renseignements généraux (le type de compétence et d'objectif, le comportement attendu ou l'intention visée, le nombre d'heures consacrées à l'apprentissage, à l'évaluation et à l'enseignement correctif, le seuil de réussite et la responsabilité de l'évaluation);
- une présentation du module;
- des renseignements sur les aspects pédagogiques (l'encadrement, des suggestions pour l'enseignement de ce module, les tableaux des contenus d'apprentissage et le matériel didactique);
- des renseignements sur l'évaluation.

La section relative au matériel didactique sera complétée ultérieurement, à partir des informations recueillies auprès du personnel enseignant.

Par ailleurs, différentes annexes ont été élaborées dans le but de faciliter l'enseignement des modules. Celles-ci sont constituées de :

- textes informatifs, résumés d'articles de revues, etc.;
- d'exemples de journal de bord;
- de grilles d'évaluation ou de vérification.

Tous ces documents sont fournis à titre indicatif.

1. INFORMATIONS CONCERNANT LA CONCEPTION DU PROGRAMME DE SERVICES DE LA RESTAURATION

1.1 Le plan d'action ministériel en formation professionnelle

Le plan de relance de la formation professionnelle présenté en 1986 par le ministre de l'Éducation, nous instruit sur les options fondamentales de la politique éducative du gouvernement du Québec.

Résolument orienté vers le présent, cherchant à répondre aux besoins du marché du travail dans le contexte de la réalité socio-économique actuelle et créant l'homogénéité de la formation par l'harmonisation des programmes jeunes et adultes, le plan d'action ministériel oriente le développement de la formation professionnelle vers quatre cibles :

a) une clientèle ayant complété une formation de base minimale et ayant dépassé l'âge de fréquentation scolaire obligatoire;

b) la formation d'une main-d'oeuvre qualifiée et compétente répondant aux exigences d'entrée du marché du travail;

c) la participation active des différents intervenants du monde du travail et du monde de l'éducation à la formation et l'évaluation des futurs travailleurs et travailleuses;

d) la rationalisation de la répartition des enseignements sur le territoire.

En réponse à ces orientations, les responsables de cette opération ont identifié quatre buts généraux communs à l'ensemble des programmes de formation professionnelle.

Ainsi, les programmes devront :

a) rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession;

b) assurer l'intégration à la vie professionnelle;

c) favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels;

d) assurer la mobilité professionnelle.

Dans le programme des Services de la restauration, nous avons interprété ces grandes orientations. Les choix que nous avons faits reflètent à la fois l'idéologie éducative qui nous guide et les besoins du monde du travail qui nous conduisent.

Ainsi, une partie de la formation vise l'apprentissage de chacune des étapes du processus de travail du serveur ou de la serveuse à partir de la mise en place de la salle à manger et de l'office jusqu'au nettoyage et au rangement en passant par la prise des commandes, le service des boissons, le service des mets et la facturation. En plus, une grande partie de la formation préalable au service consiste à préparer l'élève à expliquer les menus et les cartes, à répondre aux questions des clients et des clientes et à conseiller leurs choix. De plus, le programme vise à développer les attitudes et les comportements prisés par le monde du travail tels que le sens de l'organisation, la conscience professionnelle, la capacité de jugement et la discipline personnelle.

Le programme veut également contribuer au développement de la personnalité et de la culture des futurs serveurs et serveuses, qualités recherchées par un certain nombre d'employeurs et de clients et clientes. Finalement, afin de former un élève apte à occuper un poste dans tous les milieux de travail potentiels, le programme l'habilite à effectuer le service dans les diverses situations qu'il pourrait rencontrer en hôtellerie et en restauration.

1.2 Le processus d'élaboration de programme

Le processus d'élaboration de programme utilisé à la Direction générale de la formation professionnelle comprend quatorze étapes, lesquelles sont regroupées en trois phases, soit : une phase d'étude et de planification, une phase de conception et de production et finalement une phase d'application et d'évaluation.

La phase d'étude et de planification consiste essentiellement à établir la pertinence de l'élaboration ou de la révision d'un programme et à planifier les travaux à réaliser.

L'une des étapes de cette phase donne comme résultante, la publication d'un document de consultation intitulé *Orientations pour le développement du secteur* (1).

On y retrouve :
- le profil socio-économique du secteur;
- les besoins de main-d'oeuvre anticipés pour chaque profession exercée dans le secteur;
- l'organisation de la formation professionnelle;
- l'écart entre le nombre de finissants formés par le système d'éducation et le nombre de travailleurs requis dans l'industrie.

Nous allons nous attarder quelque peu sur la seconde phase, soit celle de conception et de production qui est au coeur même du processus d'élaboration d'un programme.

L'une des étapes majeures de cette phase consiste à procéder à l'analyse de la situation de travail du métier pour lequel on désire développer un programme de formation. Pour ce faire, l'équipe technique, constituée du responsable de secteur, d'un agent de développement pédagogique et d'un conseiller technique, se fait aider par une douzaine de spécialistes du métier, représentant l'ensemble du Québec et les divers milieux de travail où s'exercent leurs activités.

---

(1) Pour le secteur Alimentation, hôtellerie et restauration, le numéro du document est le 16-4140-52, 8889-1395.

Durant trois jours et suivant une technique rigoureuse de collecte d'informations, ces personnes s'entendent sur le portrait du métier tel qu'il est exercé au moment présent, sur les tâches principales et les critères de réalisation de ces tâches ainsi que sur les habiletés, les comportements et les grands thèmes de connaissances nécessaires. Cette analyse est complétée par la rédaction d'un *Rapport d'analyse de la situation de travail* (2) qui, une fois validé, devient un document référence essentiel à la conception du programme, prochaine étape du processus.

Lors de la conception du futur programme des Services de la restauration, l'équipe technique a tenu compte de nombreux facteurs appelés déterminants. Ceux-ci proviennent des orientations politiques du gouvernement, des informations provenant de l'analyse de la situation de travail, des contenus des anciens programmes, des contraintes administratives et organisationnelles telles la durée de formation, le type de certification, la disponibilité des ressources, etc.

Ainsi, quoique visant l'acquisition des compétences particulières au métier, le programme de formation développe également des compétences plus générales souvent liées à l'acquisition de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements préalables ou complémentaires à l'exercice des tâches du métier telles que décrites dans le rapport d'analyse de la situation de travail. A cette étape, l'équipe technique précise les orientations du programme et choisit les objets de formation qui seront énoncés en termes de compétences et structurés de façon à assurer l'économie du programme, le transfert des apprentissages et leur intégration d'un objectif à l'autre.

Le programme des Services de la restauration a été élaboré selon une approche d'intégration des apprentissages à travers l'acquisition de compétences hiérarchiques. Quoique la majorité des objectifs peuvent être enseignés de façon modulaire, nous ne recommandons pas cette façon de procéder. Le programme cherche à développer à la fois les dimensions gestuelles, relationnelles et culturelles de l'élève. Certains modules sont plus particulièrement centrés sur l'une ou l'autre de ces dimensions. Puisque nous voulons former un serveur ou une serveuse capable d'évoluer dans tous les milieux de travail potentiels et qui sache utiliser avec aisance l'ensemble de ses capacités et de ses compétences, nous proposons plutôt une approche séquentielle dont vous trouverez l'explication dans la section 2.1.2. Cette approche peut facilement s'adapter à plusieurs modes organisationnels propres aux écoles et centres de formation du Québec.

Cette étape de conception donne lieu à la rédaction du document *Orientations et objets de formation* (3) dans lequel on retrouve les buts, les objectifs généraux, les énoncés de compétences et la structure du programme présentée sous forme de matrice des objets de formation.

---

(2) Le *Rapport de l'analyse de la situation de travail* en Services de la restauration est un document officiel portant le numéro 17-0302-06; 8990-621.

(3) Document de travail à publication restreinte.

Les choix de l'équipe technique sont par la suite validés par des représentants du monde du travail (spécialistes du métier, employeurs) et du monde de l'éducation (enseignants, coordonnateurs, conseillers pédagogiques...) et finalement ratifiés par les responsables de la Direction générale de la formation professionnelle qui autorisent l'élaboration du programme proprement dit, des guides d'organisation, d'évaluation et pédagogique.

L'étape suivante consiste à définir les objectifs du programme. Tel qu'exigé par la politique éducative, les objectifs sont de type opérationnel et mènent à une évaluation critériée. De plus, le programme est découpé par modules afin de faciliter la reconnaissance des acquis et le rendre accessible à une clientèle diversifiée.

La rédaction des objectifs nécessite des recherches et la consultation de spécialistes du contenu. Il faut cerner la portée et les limites de chacun des objectifs, tenir compte des préalables et du niveau hiérarchique de chaque objectif, s'assurer de l'applicabilité des objectifs compte tenu de la durée, des ressources disponibles, des capacités des élèves, etc.

En Services de la restauration, nous avons constitué un comité d'analyse du programme regroupant trois enseignants et une enseignante appartenant à différentes institutions de formation, l'agent de développement pédagogique, le responsable de secteur et la conseillère technique. Chaque objectif a été revu et corrigé par ces sept personnes avant de faire partie du programme d'études publié en édition provisoire en octobre 90.

En parallèle, nous avons procédé à la rédaction du *Guide d'organisation* (4) qui regroupe les informations nécessaires à la mise en place organisationnelle et pédagogique du programme. Il comprend la liste du matériel, le plan d'aménagement des locaux, des indications sur les coûts en matières premières, sur les ressources humaines nécessaires, la liste du matériel didactique suggéré, le résumé des modules ainsi qu'une proposition d'échéancier.

Le *Guide d'évaluation*, publié par la Direction du développement de l'évaluation et le présent *Guide pédagogique* complètent les documents d'accompagnement du programme d'études. Toutes ces productions sont éditées de façon provisoire afin de permettre les réajustements nécessaires et souhaitables qui suivent la première expérimentation du programme et la révision linguistique.

Vient ensuite la phase d'application et d'évaluation. La principale étape est l'implantation. Elle emmène l'organisation d'une tournée de présentation du programme, du perfectionnement technique et pédagogique pour le personnel enseignant et une rencontre de sensibilisation du personnel cadre. L'équipe technique au cours d'une période de suivi se tient à l'écoute du milieu de formation et apporte l'assistance nécessaire pour résoudre des problèmes pédagogiques et organisationnels liés à l'expérimentation du programme.

---

(4) Le *Guide d'organisation* du programme Services de la restauration est disponible à la Direction générale de la formation professionnelle, au secteur Alimentation, hôtellerie et restauration et dans chacune des commissions scolaires offrant le programme.

La dernière étape concerne l'évaluation du programme qui, à moyen ou à long terme peut emmener la révision complète ou partielle de ce programme ou l'élaboration d'un nouveau programme de formation.

1.3 L'approche pédagogique

Nous pouvons constater que les nouveaux programmes de formation professionnelle ne sont plus déterminés à partir des matières à enseigner mais plutôt en fonction des résultats que nous attendons de la personne dont on assure la formation. L'approche pédagogique est donc centrée sur l'individu et sur un profil de sortie indiquant les différents comportements attendus et les compétences dont fera preuve l'élève à la fin de sa formation. Les objectifs opérationnels décrivent donc le seuil minimal que l'élève devra atteindre pour pratique le métier qu'il désire et, bien entendu, obtenir le diplôme qu'il convoite.

Ce choix politique nous emmène à considérer la détermination des contenus de formation d'une manière légèrement différente de nos habitudes. Ainsi, ce ne sont plus les matières et les thèmes qui dictent les actions pédagogiques mais plutôt ce que l'élève devra pouvoir faire et la manière dont il devra se comporter dans les situations qu'il est susceptible de rencontrer au travail. Ainsi, les contenus de l'enseignement seront donc soit des préalables à des apprentissages comportementaux, soit les savoirs qui sous-tendent l'apprentissage des gestes, des habiletés et des attitudes nécessaires à l'exercice du métier. Cette façon d'envisager l'action éducative présente l'avantage de lier intimement l'acquisition des savoirs à celui des savoir-faire à travers une démarche de développement socio-affectif. Cette approche permet le transfert des acquis et l'intégration des apprentissages nécessaires pour assurer l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels ainsi que l'efficacité dans le travail.

Il existe pour l'élève des avantages certains à recevoir ce type d'enseignement et à effectuer ce genre d'apprentissage. L'élève devient plus autonome et capable d'agir dans beaucoup de situations; il maîtrise mieux ses acquis en les transférant dans des situations nouvelles de complexité supérieure; il conserve sa motivation en constatant l'acquisition de savoir-faire concret.

Les objectifs opérationnels, parce qu'ils sont clairs et non ambigus, facilitent le choix des moyens d'apprentissage tout en permettant une vaste possibilité de situations dans lesquelles se réaliseront les apprentissages. La présence des objectifs de second niveau épargne aux enseignants un travail considérable en précisant les préalables, la portée et les limites minimales des apprentissages demandés. De plus, la présence des conditions d'évaluation et des critères de performance ne laissent aucune surprise désagréable et permettent aux élèves d'orienter plus adéquatement leurs apprentissages.

Devant évaluer les élèves pour chacun des objectifs de premier niveau, les enseignants peuvent ainsi obtenir une rétroaction claire et rapide et savoir avec précision si l'objectif est atteint, ajuster leur enseignement, modifier leurs stratégies et éventuellement organiser de l'enseignement correctif ou un enrichissement advenant un pourcentage élevé de réussite. Cependant, cette approche demande beaucoup de rigueur dans la planification et l'organisation de l'enseignement et de l'apprentissage.

1.4 La structure du programme

1.4.1 Cadre général

Il appartient aux organismes scolaires de mettre en place les nouveaux programmes de formation professionnelle. Pour ce faire, les responsables peuvent consulter le *Guide d'organisation* du programme dans lequel sont regroupées toutes les informations concernant les ressources matérielles, didactiques et humaines qui sont nécessaires, les aménagements requis par le programme et des suggestions sur les modes organisationnel, administratif et pédagogique.

La section 6 du Guide d'organisation propose un plan général d'organisation de l'enseignement sous forme d'échéancier. Les écoles et les centres de formation peuvent modifier cet échéancier afin de le rendre plus conforme à la réalité de leur organisation générale.

Un aménagement différent de l'ordre d'enseignement des modules est possible mais on doit cependant respecter les conditions de réalisation du programme et des objectifs et tenir compte des préalables indispensables à l'acquisition d'objectifs de niveau hiérarchique supérieur. L'organisation de l'enseignement doit permettre un transfert horizontal et vertical des apprentissages et, bien entendu, doit respecter les durées de chacun des modules.

Avant de décider de l'ordonnance des objectifs, étape préalable à l'organisation de la formation, il est nécessaire de procéder à un examen du programme.

a) Il faut d'abord identifier les compétences les plus générales du programme. Ces compétences en soi n'ont pas une très grande portée, prises séparément; elles ne sont pas dépendantes d'une situation particulière mais, au contraire, sont utiles dans une variété de situations. Elles représentent des compétences de base préalables à l'acquisition d'autres compétences. Elles ne représentent ni une tâche, ni une activité du métier.

b) En second lieu, il faut rechercher les compétences intermédiaires du programme. Elles comprennent les apprentissages fondamentaux du métier tant en termes de savoir que de savoir-faire. Elles constituent généralement des activités particulières au métier ou des opérations appartenant à une ou plusieurs tâches du métier. Prises isolément, elles permettent souvent l'acquisition de techniques de travail qui font de l'élève un bon apprenti mais non pas un professionnel de son métier. Ces compétences intermédiaires peuvent quelquefois être hiérarchisées en deux paliers ou plus selon le niveau de difficulté des apprentissages ou les préalables exigés.

c) Par la suite, il faut reconnaître les compétences supérieures ou synthèses du programme. Ces objectifs reflètent habituellement la ou les tâches principales du métier telles que décrites lors de l'analyse de la situation de travail. Leur maîtrise fera de l'élève une serveuse ou un serveur prêt à exercer le métier selon les exigences au moment de son entrée sur le marché du travail.

d) Finalement, il faut lister les objectifs complémentaires et associer chacun d'eux au niveau hiérarchique auquel ils correspondent. Les compétences visées par les objectifs complémentaires ne sont pas en soi essentielles pour l'exercice du métier mais confirment la vocation éducative des programmes de formation professionnelle. Ils s'inscrivent dans l'esprit des orientations ministérielles visant l'approfondissement des savoirs professionnels ainsi que la mobilité professionnelle. Le programme est donc enrichi de compétences qui favorisent le développement de l'élève en tant qu'individu conscient des gestes qu'il pose comme travailleur ou travailleuse responsable. Quelques-unes de ces compétences complémentaires sensibilisent l'élève à l'existence de certaines facettes du métier qui constituent une voie pour l'avenir, une spécialisation ou encore un apprentissage qui se fera en milieu de travail.

Une fois ces quatre types de compétences déterminées, il est plus facile par la suite de décider de l'ordonnance des objectifs. En examinant les préalables de chacun d'eux, on peut par la suite faire cheminer différents ensembles successivement ou parallèlement selon la disponibilité des ressources tout en respectant les exigences pédagogiques du programme. Plusieurs modes organisationnels sont alors possibles : temps plein, temps partiel, individualisation partielle des apprentissages, formation par alternance, enrichissement...

1.4.2 Structure du programme des Services de la restauration

Suite à l'examen du programme des Services de la restauration, nous avons divisé les compétences selon leurs types.

Compétences de base

- Attitudes, habitudes et comportements
- Hygiène et sécurité

Compétences fondamentales

Palier inférieur :
- Conversation
- Opérations de caisse
- Mise en place

Palier intermédiaire :
- Explication des menus
- Accueil
- Service des mets
- Suggestion de vins et de boissons

Palier supérieur :
- Service des boissons
- Prise des commandes

Compétences-synthèses

Palier inférieur :
- Service à l'assiette avec plateau

Palier intermédiaire :
- Service à l'assiette sans plateau
- Service des banquets
- Service des petits déjeuners

Palier supérieur :
- Service à la pince et au guéridon

Compétences complémentaires

Palier inférieur :
- Métier et démarche de formation

Palier supérieur :
- Intégration au milieu de travail

Le tableau 1 donne une représentation de la structure hiérarchique du programme.

Le programme des Services de la restauration vise non seulement l'acquisition des connaissances et des savoir-faire techniques du métier mais également ceux liés au développement de la personnalité de l'élève. A travers le programme, les responsables veulent former un serveur ou une serveuse capable d'effectuer un service correctement et avec aisance mais également une personne sensible aux demandes des clients et des clientes, capable de les renseigner et de les conseiller et prête à s'adapter à tout genre de services, de clientèles et de milieux de travail.

Le programme comprend donc, dans les compétences fondamentales, des objectifs qui nécessitent l'acquisition de savoirs et de savoir-faire techniques et d'autres qui visent le développement d'une certaine culture personnelle et l'acquisition des attitudes et des habiletés nécessaires pour établir un contact personnalisé avec la clientèle.

Ainsi, dans la dimension technique, nous retrouvons les modules *Mise en place*, *Service des mets*, *Service des boissons* et *Opérations de caisse*. Les modules *Conversation*, *Explication des menus*, *Prise des commandes* et *Accueil* et *Suggestion de vins et de boissons* développent plus particulièrement les aspects qui serviront à enrichir la personnalité et la culture de l'élève.

Au niveau des compétences-synthèses, l'élève doit intégrer les dimensions techniques et personnelles du métier. Cependant, cette intégration se manifestera dans des situations différentes les unes des autres. Ces situations correspondent généralement à des styles de service tels que le Service à l'assiette et le Service à la pince et au guéridon, ou à des services particuliers tels que le Service des petits déjeuners et celui des banquets et des événements spéciaux.

L'examen du diagramme (tableau 1) et du logigramme (tableau 2) nous montre que le programme débute par un objectif de situation qui permet à l'élève de se familiariser avec le *métier et la démarche de formation*. Par l'utilisation de bonnes techniques d'animation de groupe, cet objectif facilitera également la création d'un climat favorable à l'apprentissage et l'amorce de l'implication de l'élève dans cette double dimension du programme : le technique et le développement personnel.

L'acquisition des connaissances en *Hygiène et sécurité* devrait suivre ce premier module en parallèle avec *Attitudes et comportements* qui sensibilise l'élève à certains des aspects du développement de sa personnalité et de son savoir-être.

Par la suite, la formation technique débutera par l'un ou l'autre des modules de compétences fondamentales du palier inférieur et le développement de la personnalité et de la culture de l'élève par le module *Conversation*. Il est possible de suivre plusieurs filières à partir de ce point.

Exemples :

On peut débuter par *Mise en place* et poursuivre par *Service des mets*.

Il est possible de suivre le cheminement *Conversation*, *Suggestion de vins et de boissons*, *Explication des menus* et introduire *Prise des commandes* après avoir vu *Opérations de caisse*.

On peut également choisir de combiner *Conversation*, *Suggestion de vins et de boissons* et *Service des boissons*.

Un autre choix possible privilégie l'acquisition des compétences touchant les relations publiques par les modules *Conversation* et *Accueil*.

Peu importe le chemin choisi pour y arriver, chacun des modules de compétences fondamentales doit avoir été abordé et, dans certains cas acquis, avant de débuter le premier module de compétences-synthèses qui est le *Service à l'assiette avec plateau*.

Une fois acquis la capacité d'effectuer le *Service à l'assiette avec plateau*, trois choix sont possibles : le *Service des banquets*, le *Service des petits déjeuners* ou le *Service à l'assiette sans plateau* suivi du *Service à la pince et au guéridon*.

Finalement, l'élève devrait intégrer les connaissances apprises et les habiletés développées à l'école au cours d'un stage en milieu de travail qui vise son *Intégration au milieu de travail*.

TABLEAU I

HIERARCHIE DES OBJECTIFS

SERVICES DE LA RESTAURATION

TABLEAU 2

LOGIGRAMME
SERVICES DE LA RESTAURATION

2. PLANIFICATION DE L'ACTION DIDACTIQUE

2.1 Présentation

La gestion adéquate du programme des Services de la restauration exige en premier lieu une planification globale des activités départementales qui permettra de décider d'avance ce qui doit être fait et comment ce sera fait. Ainsi, de la planification globale liée à l'organisation scolaire résultera l'établissement des directives nécessaires pour fixer les priorités et orienter les activités du département d'alimentation, hôtellerie et restauration.

Dans le cas des Services de la restauration, il apparaît évident que la planification globale doit se faire en parallèle avec le programme Cuisine d'établissement et préciser les orientations et les directives qui encadreront les planifications individuelles des enseignants et enseignantes. Compte tenu des liens étroits entre les activités pratiques et les objectifs-synthèses, il faut voir à lier les ressources, les besoins, les caractéristiques de chacun aux exigences d'un projet commun de service avec clientèle.

La planification globale est nécessaire :

- pour que les élèves atteignent les objectifs fixés, de façon ordonnée et pratique, sans stress et contraintes inutiles pour les enseignants et enseignantes de l'un ou l'autre des programmes;
- pour rationaliser l'utilisation des ressources que ce soit les matières premières, le personnel de soutien technique ou le temps de formation de chacun des programmes;
- pour une meilleure coordination des modules requérant des apprentissages semblables;
- pour faciliter la répartition des tâches, des budgets et des responsabilités.

2.1.1 Démarche générale

La planification devrait comporter les activités décrites ci-après.

a) Effectuer l'inventaire des ressources et des contraintes préalables.

Pour cette activité, il faut considérer :

- le nombre d'élèves et leurs caractéristiques;
- le personnel enseignant;
- les ressources financières;
- le personnel de soutien et le personnel d'encadrement;
- les relations établies entre l'école et l'entreprise;
- l'organisation globale de l'école, l'horaire, le régime pédagogique adopté, les règlements;
- les particularités et les besoins généraux de chacun des programmes du secteur tels : le nombre de services nécessaires en Services de la restauration et les besoins de clientèle en Cuisine d'établissement.

b) Déterminer les stratégies et les moyens à mettre en place pour favoriser l'atteinte des objectifs de chacun des programmes de façon générale.
Il s'agit surtout :

- de s'assurer d'avoir les ressources matérielles, didactiques et l'aménagement nécessaire pour donner les programmes;
- de prévoir un mécanisme pour l'approvisionnement régulier en vins et boissons, le contrôle de l'inventaire, l'entretien préventif de l'outillage et de l'équipement, le nettoyage du linge de table et autres;
- de perfectionner le personnel;
- de préciser les échéanciers;
- d'organiser un système de suivi et de contrôle des activités départementales.

De plus, il est approprié de préciser les responsabilités de chacun au niveau des tâches d'enseignement, d'organisation ou de suivi.

c) Déterminer les situations d'apprentissage et préciser les moyens particuliers liés à la planification générale.

Cette étape de la planification générale est liée à la planification individuelle des activités d'enseignement et d'apprentissage des enseignants et enseignantes de chacun des programmes.

En effet, à cette étape, il est judicieux de prévoir par exemple :

- le type de menu qui sera offert;
- le nombre de clients à recevoir;
- l'utilisation des préparations culinaires résultant des apprentissages des élèves de Cuisine d'établissement;
- la façon de répondre aux besoins du programme des Services de la restauration sans nuire à la pédagogie de chacun des programmes;
- l'organisation des stages, des conférences et des visites.

d) Réaliser ou mettre au point des moyens d'enseignement et d'apprentissage.

Souvent les stratégies d'enseignement et d'apprentissage prévues par les enseignants et enseignantes, ou les objectifs du programme eux-mêmes, nécessitent un matériel didactique particulier non disponible ou non développé.
Il s'agit par exemple :

- des cahiers de stage;
- des modes d'emploi de l'outillage et de l'équipement;
- des modalités de suivi des élèves pour certains objectifs comme Attitudes et comportements;
- des photocopies du programme et d'autres documents d'enseignement;
- des exercices pratiques pour des modules tels : Conversation, Explication des menus, Opérations de caisse.

Dans la plupart des cas, les commissions scolaires voient elles-mêmes au développement du matériel d'appoint essentiel aux activités prévues par le programme. Il est souhaitable que des enseignantes et enseignants soient dégagés de certaines de leurs tâches d'enseignement et bénéficient de temps pour élaborer ce matériel didactique. Il est également pertinent d'utiliser le potentiel pédagogique que peuvent représenter les enseignants et enseignantes en disponibilité du secteur. Des ententes peuvent être faites également entre les commissions scolaires partageant une même vision pédagogique afin que soit mis en commun du matériel développé par leurs experts.

e) Mettre au point le plan d'évaluation.

L'organisation de l'évaluation de chacun des modules du programme exige aussi du travail de planification. Il faut :

- se procurer le matériel d'évaluation ou développer les instruments d'évaluation, le cas échéant;
- mettre au point la méthode d'évaluation et voir à la préparation du matériel et des situations d'évaluation;
- organiser le support pédagogique, qu'il prenne la forme d'un enseignant suppléant, d'un évaluateur ou d'un maître d'hôtel;
- déterminer une méthode de suivi de l'évaluation;
- déterminer les règles et les modalités de reprises d'examens, etc.

Voilà un certain nombre de tâches menant à la planification générale de l'action didactique. Les sections suivantes abordent certaines des activités liées à ces tâches et renferment des informations pouvant en faciliter la réalisation.

D'autres informations sont disponibles dans le guide d'organisation de chacun des programmes. Il serait avantageux de s'y référer.

2.1.2 Échéancier scolaire

Le logigramme (tableau 2) permet plusieurs modes organisationnels et, par le fait même, des échéanciers variables. A titre d'exemple, nous en suggérons un dans les pages qui suivent. Cet échéancier est basé sur des données générales d'organisation scolaire et sur les données spécifiques du guide pédagogique.

Ainsi, les 900 heures de formation ont été réparties sur 36 semaines de 25 heures, divisées en 2 blocs partiellement ouverts de 450 heures. La plupart des modules débutent et se terminent à l'intérieur d'un bloc. Trois modules cheminent sur deux blocs. De plus, l'échéancier est divisé en quatre séquences inégales. Ces séquences reflètent la préoccupation de développer de façon équilibrée les deux dimensions visées par le programme. Les activités d'intégration qui marquent le passage d'une séquence à l'autre servent à cimenter les apprentissages effectués qui autrement pourraient être décousus et très fragiles.

L'échéancier tient compte du niveau hiérarchique et de l'ordre logique des modules, du temps nécessaire pour effectuer les apprentissages préalables à chacun des modules, des stratégies d'enseignement et d'apprentissage proposées dans les tableaux du guide pédagogique et d'une répartition équilibrée des apprentissages et des évaluations.

Afin de mettre l'élève le plus rapidement possible en contact avec la clientèle, nous suggérons une organisation des activités d'apprentissage des modules de compétences fondamentales en trois séquences de durée variable. Chacune des séquences est séparée de celle qui suit par un certain nombre d'activités d'intégration et par une rencontre individuelle d'appréciation des attitudes et des comportements de l'élève. Le choix de la matière vue dans chacune des séquences est basé sur certains principes énoncés ci-après.

1- L'élève doit développer en parallèle les deux dimensions du programme, c'est-à-dire l'aspect technique et l'aspect culturel et personnel.

2- Les apprentissages techniques et ceux liés au développement personnel doivent être introduits de façon progressive afin de laisser un certain temps de maturation de ces apprentissages avant d'en ajouter de nouveaux.

3- L'élève ne doit pas être confronté trop tôt à la performance demandée par une situation de production.

4- Le développement personnel doit pouvoir s'appuyer sur des acquis techniques. Donc, il est souhaitable que la dimension technique, ou la dimension personnelle soit privilégiée dans une séquence plutôt que d'exiger des apprentissages importants dans les deux dimensions en même temps.

5- Les activités d'intégration servent à cimenter les apprentissages modulaires afin d'éviter de trop compartimenter les dimensions ou les étapes du processus de travail.

6- Le passage à une séquence supérieure devrait se faire soit :

   a) en ajoutant de nouvelles connaissances et de nouveaux apprentissages qui appartiennent aux modules débutés;

   b) en augmentant la difficulté des activités d'apprentissage de ces modules;

   c) en ajoutant de nouveaux modules.

Séquence 1

NO.	NOM DU MODULE	PARTIE	DURÉE
5	Mise en place	Tout sauf l'évaluation	40 heures
7	Service des mets	A + B + C + F	29 heures
6	Opérations de caisse	Aspect manuel	12 heures
3	Conversation	A + B	22 heures
1	Métier et formation	Tout	15 heures
2	Hygiène et sécurité	Tout sauf l'évaluation	12 heures
4	Attitudes et comportements	Information et première rencontre	6 heures
			136 heures

Après 121 heures de formation, nous suggérons d'organiser 3 activités d'intégration d'une durée de 5 heures chacune. Ces activités devront être simples et ne comporter que les situations apprises par les élèves. Nous proposons le service d'un menu fixe comportant un potage, un mets principal, un dessert et le thé ou le café. L'activité ne doit exiger aucune prise de commande sauf en ce qui a trait au thé ou au café, aucun service de boisson alcoolisée ou de vin et ne demander que peu de manipulation d'argent.

Le but de ces activités sera de vérifier les capacités de l'élève à : effectuer une mise en place acceptable, prendre contact avec les clients et les clientes, porter un plateau, servir à l'assiette en respectant les règles de service et effectuer des opérations de caisse manuellement.

Séquence 2

NO.	NOM DU MODULE	PARTIE	DURÉE
5	Mise en place	Évaluation	5 heures
7	Service des mets	Rien de nouveau	20 heures
6	Opérations de caisse	Caisse électronique	9 heures
3	Conversation	D + E	17 heures
2	Hygiène et sécurité	Évaluation	3 heures
4	Attitudes et comportements	Deuxième rencontre	3 heures
8	Explication des menus	A	29 heures
9	Suggestion de vins	C	29 heures
10	Service des boissons	D + F	11 heures
11	Prise des commandes	A + B + C sauf informatique	20 heures
			146 heures

Vers le 22ème heure de formation, après avoir fait les nouveaux apprentissages dans *Explication des menus*, *Suggestion de vins et de boissons* et l'utilisation de la caisse électronique, nous proposons une activité d'intégration constituée d'un menu simple, sans service de vins ou de boissons. L'évaluation en *Hygiène, santé et sécurité* pourra être finalisée durant cette activité.

Par la suite, avec l'ajout du service des boissons et l'augmentation des capacités des élèves à tenir une conversation, donc vers la 250ème heure, nous proposons le service d'un menu simple comprenant le choix entre une entrée ou un potage, un ou deux mets principaux, une salade et deux desserts, accompagné d'un choix de vins blancs et rouges. Cette activité pourrait servir à finaliser l'évaluation des élèves en *Mise en place*.

Finalement, le menu peut tendre vers une petite table d'hôte comprenant au choix : deux entrées, deux potages, trois mets principaux, une salade et deux desserts. Les 20 dernières heures de cette séquence serviront à l'apprentissage du service de mets et de vins sans l'aide d'un plateau.

Au cours de ces activités, l'élève devrait avoir l'occasion d'échanger quelques mots avec les clients et les clientes. Il est donc approprié de lui confier une table seulement. Ces activités nécessitent une clientèle avertie, prête à entrer dans le jeu et à aider l'élève à apprendre. Le prix du menu devrait être fixe mais les opérations de caisse se feront sur caisse électronique.

Le but de ces activités sera d'emmener l'élève à jumeler l'aspect technique et l'aspect culturel et personnel. Il doit s'éveiller au plaisir d'entrer en contact avec les clients et les clientes de façon significative en les conseillant dans leurs choix et en les informant sur les mets offerts et les vins disponibles. Il prendra conscience des gestes et des attitudes qui plaisent ou déplaisent aux clients et aux clientes tout en raffermissant ses capacités techniques de mise en place, de service des mets et d'opérations de caisse.

Séquence 3

NO.	NOM DU MODULE	PARTIE	DURÉE
7	Service des mets	D + E	11 heures
6	Opérations de caisse	Caisse informatisée	9 heures
3	Conversation	C	21 heures
8	Explication des menus	B + C	31 heures
9	Suggestion de vins	A + B + D	31 heures
10	Service des boissons	A + B + C + E	64 heures
11	Prise des commandes	Caisse informatisée	10 heures
12	Accueil	Tout	15 heures
4	Attitudes et comportements	Troisième rencontre	3 heures
			195 heures

La troisième séquence couvre tout le contenu des compétences de base et des compétences fondamentales qui n'aurait pas encore été vu.

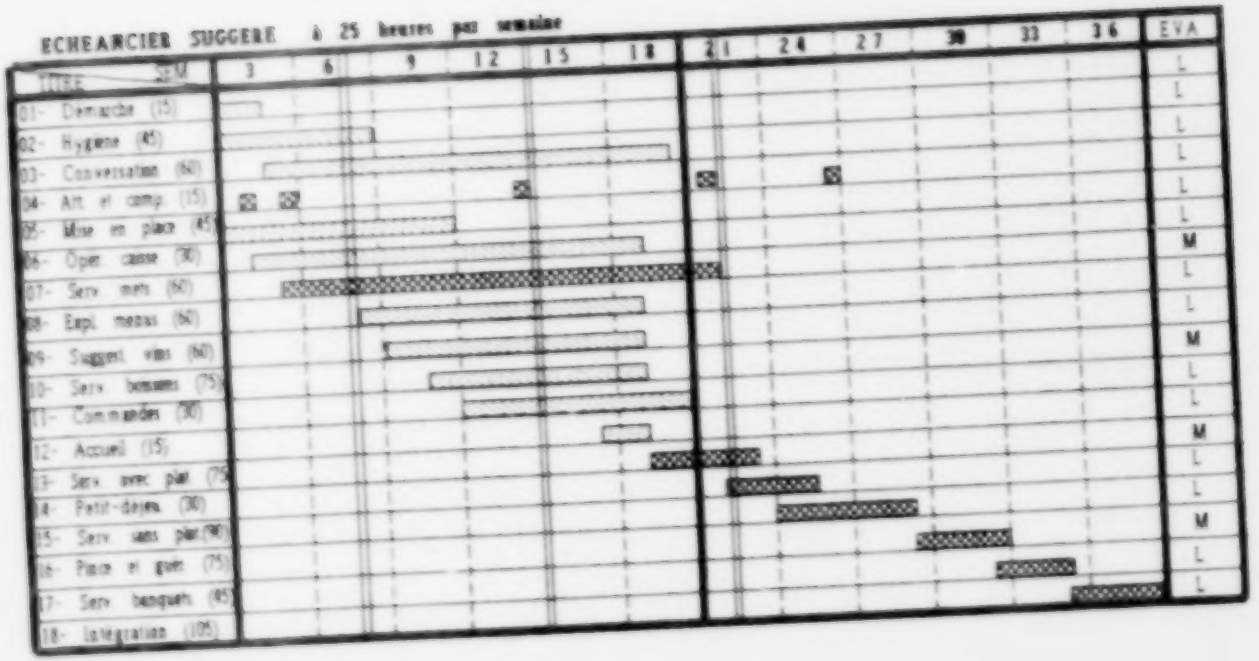
Cependant, il n'est pas nécessaire d'attendre la fin de la séquence 3 pour débuter le premier module-synthèse qu'est le *Service à l'assiette à l'aide du plateau*.

En effet, aux 282 heures de formation des séquences 1 et 2, il faut ajouter les 15 heures du module *Accueil*, les 64 heures de *Service des boissons*, les 22 heures accordées aux précisions B et C de *Explication des menus* et les 27 heures requises en *Suggestion de vins et de boissons* pour rendre l'élève apte à effectuer un *Service à l'assiette avec plateau* pour une table d'hôte si les opérations de caisse ne se font pas sur une caisse informatisée. Ainsi, le premier service complet tel que précisé dans le module *Service à l'assiette à l'aide du plateau* pourra être offert vers la 410ème heure. Le reste des apprentissages préalables pourront alors être intercalés les jours où il n'y a pas de service ou pourront servir à compléter ou précéder les heures accordées pour le service.

La combinaison des modules *Service des boissons*, *Conversation et Accueil* peut donner lieu à une activité d'intégration de type coquetel où l'accent serait mis sur la préparation et le service des boissons et l'aspect relations publiques du travail de serveur ou de serveuse. Cette activité pourrait se tenir également vers la 410ème heure.

Cette troisième séquence vise évidemment à compléter la formation préalable de l'élève et à le rendre apte à effectuer un premier service complet selon les exigences du programme. Plus particulièrement, cette séquence lui apporte toutes les connaissances et les savoir-faire liés à la préparation et au service des boissons et à l'usage d'une caisse informatisée. Cette séquence rendra l'élève habile dans l'art du maniement de la pince et de la préparation de quelques mets au guéridon. Finalement, cette période de formation complétera son premier regard sur tous les aspects relationnels et culturels de son métier.

Programme de restauration



2.2 La planification individuelle des activités d'enseignement et d'apprentissage

2.2.1 Démarche générale

L'acte pédagogique exige des moyens de toute nature tels l'exposé, le travail pratique, la simulation ou la discussion, qui permettent à l'élève d'atteindre ou d'approcher les objectifs du programme. Le travail de planification individuelle de l'acte pédagogique consiste donc :

- à définir le contenu de formation par une analyse des objectifs du programme et à structurer celui-ci en activités d'enseignement et d'apprentissage;
- à choisir parmi les moyens, les formes d'enseignement connues, les médias et les technologies existantes, ce qui sera utilisé; ou encore à construire un projet original d'intervention en accord avec le milieu et le contexte tout en tenant compte des ressources et des contraintes;
- à choisir et à préparer le matériel pédagogique tel les manuels, les photocopies, les exercices et les examens formatifs.

2.2.2 Choix des contenus

Le choix des contenus dépend des objectifs de second niveau, des précisions et des critères de performance de l'objectif de premier niveau. Puisqu'on ne peut traiter la totalité des contenus possibles, par exemple l'ensemble des vins et des boissons, il est nécessaire d'accorder la préférence à certains sujets, à certaines préparations classiques. Ces choix doivent être représentatifs et rendre possibles les transferts d'apprentissage. L'acte pédagogique consistera à travailler dans la direction des généralisations telles les méthodes, les techniques ou les catégories et à emmener l'élève à être capable d'effectuer ces transferts. Il faut donc organiser le contenu.

Le choix des activités d'enseignement et d'apprentissage découle d'un certain nombre de questions visant à déterminer dans les contenus, ce qui s'apprend par l'étude individuelle, la transmission théorique, la démonstration ou le travail à domicile, et ce qui s'apprend grâce aux travaux pratiques, aux exercices d'application ou à la discussion de groupe.
Les résultats de l'analyse du programme et du choix des contenus impliquent que l'enseignant sait:

Information :
- ce qu'il veut dire
- ce qu'il veut montrer

Application :
- ce qu'il veut faire dire
- ce qu'il veut faire faire

Évaluation :
- ce qu'il veut vérifier
- ce qu'il veut observer

Les tableaux du guide pédagogique sont une source d'information intéressante pour cette activité de planification. Ils comprennent l'identification des thèmes d'information, d'application et d'évaluation formative pour chacun des objectifs du programme. Ils donnent également des précisions sur certains des contenus. Bien entendu, d'autres choix sont possibles; ceux-ci sont proposés à titre d'exemples et constituent un minimum à voir.

2.2.3 Choix des stratégies et des moyens

Une fois que les contenus ont été clairement définis pour chacun des objectifs, il est nécessaire de les organiser et d'établir l'ordre optimal dans lequel ils pourront être vus et qui sera le plus apte à favoriser les apprentissages désirés.

Ainsi, il faut mettre au point un plan qui tienne compte des ressources et des contraintes telles: le temps, les moyens financiers, l'horaire, le nombre et la capacité des élèves. Le plan doit aussi respecter les particularités du programme et les liens qui existent entre les objectifs.

Le logigramme illustre la place occupée par chacun des modules dans la structure du programme. Les tableaux du guide pédagogique interprètent ces liens en indiquant les objectifs préalables, les objectifs pouvant être jumelés dans le but de faciliter les apprentissages et les transferts et les objectifs dans lesquels il est possible d'intégrer les apprentissages déjà vus.

Avec ces informations, il est plus aisé d'élaborer un plan d'action didactique qui tienne compte des interrelations entre les modules et des liens logiques entre les activités d'enseignement et d'apprentissage. On peut ainsi déterminer :

- ce qui doit être vu ou fait avant;
- ce qui peut être vu ou fait en même temps et qui emmène une économie de temps et de ressources;
- et ce qui complète la formation.

L'approche globale et intégrée qui est à la base de l'élaboration de ce programme consiste à revenir plusieurs fois sur des thèmes semblables mais à des niveaux différents. Par exemple, l'élève apprendra à suggérer des vins et des boissons, se servira de ses connaissances dans préparer et servir des boissons, démontrera ses capacités dans prendre et transmettre des commandes et intégrera le tout dans les modules de service.

L'élève peut ainsi établir des liens entre ses apprentissages, lesquels faciliteront la rétention de la matière et la compréhension des méthodes et des techniques qui sont à la base du travail de serveur et serveuse.

Le choix des stratégies et des moyens dépend de plusieurs facteurs et comporte des décisions relatives au mode de regroupement des élèves, aux méthodes et aux techniques, à l'utilisation des documents d'appoint et moyens audio-visuels, à la structuration et à l'organisation séquentielle des situations pédagogiques.

Pour déterminer les stratégies d'enseignement et d'apprentissage à utiliser pour chacun des objectifs du programme, il faut tenir compte :

- des contraintes physiques et matérielles;
- de l'organisation et du type de contenu;
- de la disponibilité des moyens et du matériel didactique;
- du degré d'autonomie et de participation désiré des élèves.

Les tableaux du guide pédagogique suggèrent un choix de stratégies d'enseignement et d'apprentissage tenant compte de ces facteurs et identifient le matériel didactique le plus approprié pour chacun des objectifs.

2.2.4 Évaluation formative

Pour être utilisée de façon efficace, l'approche globale et intégrée exige un contrôle régulier des apprentissages effectués par les élèves. Ce contrôle prend la forme d'une évaluation périodique ou continue selon le type d'objectif, laquelle peut être faite au moyen d'examens oraux ou écrits, de mises en situation, de rencontres individuelles et de supervision directe.

Le guide pédagogique identifie les sujets pouvant faire l'objet d'un contrôle. Les sujets d'évaluation formative de la section information portent sur les savoirs significatifs permettant d'inférer que l'élève possède les connaissances nécessaires pour poursuivre plus avant sa formation. Les sujets d'évaluation de la section application identifient le degré de savoir-faire préalable que l'élève devra atteindre pour être autorisé à effectuer les apprentissages requis par l'objectif de premier niveau, c'est-à-dire ceux qui l'emmèneront vers l'examen de sanction qui portera sur le comportement attendu ou les phases de l'objectif de situation.

3. TABLEAUX DU GUIDE PÉDAGOGIQUE

3.1 Présentation

Un module du programme des services de la restauration comporte :

- l'objectif de premier niveau;
- les objectifs de second niveau qui s'y rattachent;
- les informations concernant l'organisation pédagogique de l'objectif;
- les informations servant à la planification de l'acte pédagogique.

C'est dans le guide pédagogique que se retrouvent les informations reliées à la planification et à l'organisation pédagogiques. Chaque objectif du programme possède son complément dans le guide pédagogique. Pour planifier adéquatement les activités d'enseignement et d'apprentissage nécessaires à la formation de l'élève, il faut utiliser en parallèle le document Programme d'études et le document Guide pédagogique.

3.2 Informations concernant l'organisation pédagogique

Dans le guide pédagogique, nous donnons pour chaque module les informations nécessaires à l'organisation pédagogique du module. Ces informations sont divisées en quatre sections : résumé du module, liens structurels, conditions d'apprentissage et matériel didactique.

Le *résumé du module* donne dans ses grandes lignes le contenu théorique et les apprentissages pratiques visés par les objectifs de second niveau et l'objectif de premier niveau du module.

L'ensemble des résumés des modules pourrait être distribué aux élèves en même temps que les objectifs de premier niveau, en début d'année comme matériel didactique approprié au module *Métier et démarche de formation*. Ces résumés peuvent également servir pour la publicité promotionnelle du programme ou toute communication de même nature. Pour le personnel enseignant, ces résumés constituent un rappel du contenu de chacun des modules.

Les *liens structurels* permettent de situer le module dans l'ensemble du programme. Ils font référence à la hiérarchie des objectifs et au logigramme du programme illustrés par les tableaux 1 et 2 du guide pédagogique.

Dans un premier temps, cette section identifie à quel niveau hiérarchique de compétences appartient l'objectif : compétences de base, compétences fondamentales, compétences-synthèses ou compétences complémentaires. Ensuite, on indique si cet objectif fait appel à des compétences préalables, donc s'il nécessite l'intégration des apprentissages faits dans d'autres modules. Finalement, on mentionne s'il est avantageux de jumeler ce module avec certains autres et on identifie ceux-ci. Il arrive également qu'on dise dans quels modules seront transférés certains apprentissages qui appartiennent à l'objectif à l'étude.

Pour rendre optimale l'action didactique, il existe des conditions qu'il est souhaitable de respecter pour chacun des modules. La section *conditions d'apprentissage* énumère certaines d'entre elles. Ainsi, on y trouvera des précisions sur les thèmes et les notions appartenant à d'autres objectifs dont on doit vérifier l'acquisition avant d'aborder le module. On indique également les conditions matérielles à respecter pour rendre efficace l'enseignement proposé. Certains des principes pédagogiques qui sont à l'origine des choix stratégiques ainsi que les conditions d'organisation et d'encadrement nécessaires à leur mise en place complètent les informations de cette section. Parfois, on mentionne plus précisément le matériel d'apprentissage qu'il est souhaitable de développer et les travaux de planification pédagogique essentiels au module.

Dans la section *matériel didactique*, seules les références les plus pertinentes ont été mentionnées à titre indicatif. D'autres volumes et d'autres documents peuvent être appropriés. D'ailleurs, le guide pédagogique présente en annexe une liste bibliographique plus exhaustive. Le matériel didactique comprend les livres de référence autorisés mais également certains autres documents d'un très haut intérêt pour les besoins du module.

Cette section est complétée par l'identification du *matériel audio-visuel* pertinent au module. Des indications concernant les possibilités d'achat ou de location de ce matériel sont données dans la troisième section du *Guide d'organisation* du programme des Services de la restauration.

3.3 Informations servant à la planification de l'acte pédagogique

3.3.1 Présentation générale

Pour chacun des modules, les tableaux colligeant les informations qui peuvent servir à la planification de l'acte pédagogique suivent les informations qui concernent l'organisation pédagogique de l'objectif.

Le premier tableau reprend l'énoncé de compétence du module qui correspond au comportement attendu ou à l'intention visée par l'objectif. Par la suite, on retrouve deux types d'informations. D'abord, une proposition de répartition de la durée totale du module entre les trois regroupements de la démarche pédagogique : information; application; activités-synthèses et évaluation. Ensuite, les titres des modules préalables à l'objectif apparaissent à droite. Ils découlent de la position du module dans le logigramme et peuvent être préalables en totalité ou en partie. C'est dans les *conditions d'apprentissage* que sont identifiés les thèmes particulièrement importants qui appartiennent aux modules préalables et dont on doit vérifier l'acquisition avant d'amorcer l'objectif visé.

Les trois colonnes qui suivent se lisent à la verticale. Il s'agit de la *démarche pédagogique*, des *précisions sur le contenu* et des *stratégies d'enseignement et d'apprentissage*. Le tableau est fermé par *l'évaluation formative*. Ce tableau est répété deux fois : une première pour le regroupement des informations et la seconde pour celui des applications.

Le troisième tableau varie en fonction du type d'objectif. Dans l'objectif de comportement, la deuxième colonne prend le nom de *activités-synthèses*; dans l'objectif de situation, celui de *manifestations*. Ce troisième tableau n'est pas fermé par une évaluation formative.

3.3.2 Démarche pédagogique

La démarche pédagogique se divise en trois regroupements : information; application; activités-synthèses et évaluation.

La section *Information* répartit les objectifs de second niveau de type informatif en thèmes d'apprentissage significatifs du point de vue pédagogique. Cette section regroupe les savoirs identifiés dans le module comme étant préalables à l'apprentissage de l'objectif de premier niveau. L'enseignant ou l'enseignante déterminera ses contenus de type théorique à partir des thèmes identifiés.

En parallèle, la section *Application* identifie les thèmes d'apprentissage pratique. Cette section regroupe les objectifs de savoir-faire, de savoir-percevoir et de savoir-être préalables à l'apprentissage de l'objectif de premier niveau. Ces apprentissages se font dans la plupart des cas en atelier.

Lorsque les objectifs de second niveau ont été atteints, il est nécessaire d'effectuer les apprentissages servant à l'atteinte de l'objectif de premier niveau. La partie *Activités-synthèses* indique qu'il faut d'abord effectuer les exercices d'atteinte du comportement attendu selon les précisions et les critères particuliers de performance. Par la suite, en prévision de l'examen de sanction qui évaluera la performance de l'élève dans des conditions semblables pour tous, l'enseignant ou l'enseignante préparera l'élève à cet examen en le plaçant dans les conditions d'évaluation indiquées dans l'objectif de premier niveau. Il ou elle devra prévoir des activités d'enseignement correctif ou d'enrichissement selon le cas, pour le reste de la durée du module.

3.3.3 Précisions sur le contenu

Afin de faciliter la compréhension de certains objectifs de second niveau et dans le but d'aider le personnel enseignant à cerner les apprentissages prévus par le programme, il a paru nécessaire de donner quelquefois des précisions sur le contenu pouvant être vu.

Dans certains cas, on donne des indications sur le type de classifications, de caractéristiques et autres que les rédacteurs avaient en tête durant l'élaboration du programme. Dans d'autres, on balise certains objectifs de second niveau pouvant être interprétés différemment en raison de la terminologie utilisée.

Les précisions sur le contenu tiennent compte des contraintes qu'imposent les répartitions de durée et les stratégies d'enseignement et d'apprentissage suggérées.

3.3.4 Stratégies d'enseignement et d'apprentissage

De façon générale, les stratégies d'enseignement et d'apprentissage utilisées en Services de la restauration comme dans l'ensemble de la formation professionnelle font appel à :

- la forme de l'exposé comme l'enseignement magistral et la démonstration;
- la forme du dialogue didactique telle la discussion;
- la forme de recherche dont les exemples les plus usuels sont les visites et le travail à domicile;
- le travail individuel et de groupe, habituellement constitué d'exercices pratiques.

Dans cette partie, nous suggérons une ou plusieurs stratégies qu'il est possible d'utiliser pour transmettre l'information nécessaire et assurer les apprentissages requis.

Voici ce sur quoi nous nous sommes basés pour effectuer le choix proposé :

- les contraintes telles le temps alloué à l'objectif, le niveau de l'objectif, la somme des apprentissages à effectuer, les liens structurels de l'objectif;
- les contenus et l'organisation de ceux-ci;
- la disponibilité d'aides pédagogiques et de matériel d'appoint;
- le type d'objectif et d'apprentissage à effectuer;
- la capacité d'avoir une clientèle avertie.

Les stratégies sont généralement rédigées en fonction d'un modèle séquentiel d'enseignement et d'apprentissage. L'enseignant ou l'enseignante dont le plan d'action pédagogique diffère du modèle verra à retenir de la proposition ce qui peut correspondre à son plan ou alors, à élaborer en totalité ses propres stratégies.

Les suggestions proposées ne reflètent pas la totalité des stratégies possibles, loin de là. Leur intérêt est qu'elles s'accordent avec la démarche pédagogique suggérée, la répartition de la durée indiquée ainsi que les liens structurels dont on a relevé les particularités dans les informations concernant l'organisation pédagogique de l'objectif. Un enseignant ou une enseignante peut s'en inspirer pour élaborer son plan didactique.

3.3.5 Évaluation formative

A la fin de la partie *Information* et de la partie *Application*, on retrouve un cadre dans lequel sont suggérés les sujets pouvant faire l'objet d'un test ou d'une supervision pour fins d'évaluation. Les sujets choisis sont considérés comme les indicatifs d'apprentissage qui permettront d'induire que l'élève a les acquis nécessaires pour passer à un niveau supérieur.

Ainsi, il est impératif de s'assurer que l'ensemble des préalables sont acquis avant de commencer un apprentissage de complexité supérieure. Dans un module, il s'agit de vérifier par le biais de l'évaluation formative que l'ensemble des objectifs de second niveau sont vus et acquis avant de débuter les activités-synthèses proposées pour l'objectif de premier niveau. En aucun temps, cette évaluation ne devra compter pour la sanction des études. Elle servira cependant pour l'enseignement correctif.

Entre les modules, il est important de vérifier si les objectifs identifiés comme préalables sont acquis ou si les conditions d'apprentissage sont respectées. Un test diagnostic peut alors être utilisé avant de débuter un nouveau module. Les thèmes d'évaluation formative des modules préalables peuvent aider à réaliser ce test. De cette façon, on sera certain que les élèves auront les acquis nécessaires pour réaliser de façon optimale les nouvelles activités d'apprentissage prévues dans le plan didactique de l'enseignant.

3.3.6 Particularités de l'objectif de situation

L'objectif de situation a pour particularité de donner la démarche d'apprentissage dans l'objectif lui-même par le biais du plan de mise en situation. De plus, il emmène la vérification du respect des critères de participation servant d'indices à l'évaluation de sanction, au moment de l'apprentissage. La démarche pédagogique globale devra donc différer sensiblement de celle adoptée pour l'objectif de comportement.

Par contre, il existe des préalables d'information et parfois d'application énoncés en tant qu'objectifs de second niveau dans les modules de situation. Ce sont eux que nous regroupons en thèmes dans la section de la démarche pédagogique des tableaux du guide.

Les précisions de l'intention visée représentent les activités-synthèses. Le plan de mise en situation cerne l'évaluation qui est de trois types : l'évaluation de la participation, l'évaluation de connaissances et l'évaluation d'attitudes. L'ensemble ou une partie de celles-ci peut servir à l'évaluation de sanction du module. Les manifestations sont puisées dans les critères de participation de l'objectif de premier niveau. Les stratégies suggèrent des façons de procéder à cette évaluation.

3.4 Informations concernant chacun des modules

MODULE 1 : SITUATION AU REGARD DU MÉTIER ET DE LA DÉMARCHE DE FORMATION

Codes : **SIMCA : ACO-186**
SESAME : 404-011

Durée : 15 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite du marché du travail en Services de la restauration, de la nature et des exigences de l'emploi; des conditions de travail, des avantages et des inconvénients du métier ainsi que des droits et responsabilités des serveurs et des serveuses.

Il informe sur le projet de formation : programme d'études, démarche de formation, modes d'évaluation et sanction des études.

Il amène l'élève à évaluer son orientation professionnelle.

LIENS STRUCTURELS

Ce module d'information générale est une introduction au métier et à la formation. Il se donne au tout début du programme et n'a pas de liens structurels avec l'un ou l'autre des modules du programme. Il trouve son complément dans le module **Intégration au milieu de travail**.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Fournir à l'élève les objectifs de premier niveau du programme et les résumés de contenu du guide d'organisation.

Mettre à la disposition des élèves le document *Rapport d'analyse de situation de travail* des Services de la restauration.

Créer un climat d'ouverture propice à l'épanouissement personnel des élèves et agissant comme source de motivation.

Privilégier les échanges d'opinions et favoriser l'expression de tous.

Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZZETTI, Ph., *Le restaurant, théorie et pratique*, Éditions Jacques Lanore, Tome I et II.

Codification administrative de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la Fête nationale, *Commission des normes du travail*, Gouvernement du Québec.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale de la formation professionnelle, Services de la restauration, *Programme d'études*, 1991.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale de la formation professionnelle, Services de la restauration, *Guide d'organisation*, 1991.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction de la formation professionnelle, Serveur, Serveuse, *Rapport d'analyse de situation de travail*, Québec, Éditeur officiel, 17-0302-06, 1989, 19 p.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
INFORMATION	5 hres Modules préalables : - Aucun
APPLICATION	–
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	10 hres

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Règles de fonctionnement et de rédaction. (01, 07, 14) Programme. (09) Terminologie. (08, 11) Législation. (06)	***Législation*** • normes du travail; • code du travail; • Charte des droits et des libertés de la personne; • Loi sur la Fête nationale; • régime de santé et de sécurité du travail; • Charte de la langue française. ***Terminologie*** • compétence, objectif, connaissance; • aptitude, habitude, attitude, comportement et habileté; • goût, intérêt, aspiration; • évaluation formative; • évaluation de sanction.	Discussion de groupe dirigée par l'enseignant. Exposé magistral. Conférencier de la Commission des normes du travail. Lecture de documents références.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses Connaître la réalité du métier. (02, 03, 04, 05) Comprendre le projet de formation. (10) Confirmer son orientation professionnelle. (12, 13)	***Réalité du métier*** • conditions de travail; • salaire; • horaire; • possibilité d'avancement; • tâches; • variété des lieux de travail. ***Projet de formation*** • compétences et objectifs; • moyens de les atteindre; • organisation pédagogique; • charge de travail; • évaluation formative et évaluation de sanction.	Travail de recherche à partir de documents références et mise en commun des résultats de la recherche. Visite d'une cuisine et d'une salle à manger d'hôtel et de restaurant. OU : Rencontre avec des spécialistes du métier ou d'anciens élèves. Rencontre individuelle au besoin et disponibilité d'un conseiller en orientation.

Démarche pédagogique	Manifestations	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Évaluation		
Évaluation de la participation		
S'informe sur le marché du travail en services de la restauration. S'informe sur la nature et les exigences de l'emploi. S'informe sur le projet de formation. Présente des données recueillies au cours d'une rencontre de groupe et discute de sa perception du métier. Fait part de ses premières réactions face au métier et à la formation.	Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter : le marché du travail, la nature et les exigences de l'emploi, le projet de formation. Fait un examen sérieux des documents. Écoute attentivement les explications. Exprime convenablement sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies. Exprime clairement ses réactions face au métier et à la formation.	Planifier des activités individuelles de recherche et de réflexion. Planifier des activités de discussion de groupe. Privilégier les échanges d'opinions entre élèves et favoriser l'expression de tous. S'assurer que les élèves ont une vue juste du métier.
Enseignement correctif.	Activités individuelles.	Lecture et travail de synthèse à remettre.
Évaluation de connaissances		
Discute des habiletés, aptitudes, habitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier. Discute de la pertinence du programme de formation par rapport à la situation de travail du serveur ou de la serveuse.	Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier. Exprime convenablement sa perception du programme de formation.	Échange de groupe et utilisation d'une grille d'observation durant l'échange. À partir de directives précises, rédaction du rapport, en classe ou à la maison, fournir aux élèves en difficulté, l'assistance nécessaire pour clarifier leur orientation professionnelle.

Démarche pédagogique	Manifestations	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Évaluation (suite) Précise ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts pour les services de la restauration et les compare aux aspects et aux exigences du métier. Enseignement correctif.	Produire le rapport tel que demandé. Activités individuelles.	Rencontre d'un conseiller en orientation et rédaction du rapport.

MODULE 2 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Codes : **SIMCA :** **ACO-187** **Durée :** **15 heures**
SESAME : **404-021** **Évaluation :** **Locale**

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module porte sur les différents aspects liés à l'hygiène, à la santé et à la sécurité dans les services de la restauration.

Il sensibilise l'élève aux moyens à prendre pour protéger sa santé et celle de la clientèle durant le travail. Il l'amène à établir des liens entre des notions de toxicologie et les règles d'hygiène, à développer une préoccupation constante de l'hygiène et de la sécurité au travail et à acquérir des attitudes et des habitudes préventives.

LIENS STRUCTURELS

Ce module sert de préalable à toute activité du métier. C'est un module de compétences de base. Il peut être jumelé au module **Attitudes et comportements** afin de développer le sens des responsabilités de l'élève face à la santé et à la sécurité dans les services de la restauration.

Les activités-synthèses de ce module sont transférables dans les modules de compétences fondamentales **Mise en place** et **Service des mets**.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Ne tolérer en aucune circonstance des gestes ou des situations potentiellement dangereuses.

Revenir régulièrement dans les modules de compétences fondamentales sur le respect des règles et l'application des mesures d'hygiène, de santé et de sécurité.

Viser, dans un premier temps, le développement des habitudes d'hygiène personnelle et l'utilisation de méthodes de travail sécuritaires.

Vulgariser les textes de lois et les règlements vus dans ce module.

S'assurer de la disponibilité du matériel audio-visuel.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE (suite)

Développer une grille d'observation et d'auto-évaluation des attitudes et des habitudes salubres et sécuritaires.

Élaborer des mises en situation pour les exercices d'application.

Prévoir un conférencier des services de santé ou de l'Ambulance Saint-Jean pour traiter des premiers soins.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

ASSOCIATION CANADIENNE DES RESTAURATEURS ET DES SERVICES DE L'ALIMENTATION, éd., *Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services de l'alimentation*, Toronto, 1984, 61 p.

ASSOCIATION POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL, secteur affaires sociales, *Les cuisines : comment y travailler en sécurité*, 1987, 20 p.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger (chapitre 2)*, Montréal, Institut de Tourisme et d'hôtellerie du Québec, 1983, 150 p.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC, *Le programme de prévention en cinq étapes*, 1985, 21 p.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC, *La sécurité en salle à manger*.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION, *Hygiène et salubrité dans la manipulation des aliments à la consommation*, 1988, 23 p.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION, Direction de l'inspection des aliments à la consommation, *Nettoyage et désinfection dans les établissements alimentaires*, 1988, 19 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale des programmes, *La santé et la sécurité dans les ateliers de formation professionnelle au secondaire*, 1988, 154 p.

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL

Titre	Description
Santé, sécurité, environnement : Les substances dangereuses	Durée : 24 min. 50 sec. Support : vidéo Ministère de l'éducation Direction des communications
Prenez votre dos en charge	Durée : 9 min. 59 sec. Support : vidéo Les publications du Québec

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Utiliser les règles et les mesures d'hygiène et de sécurité	
INFORMATION	7 hres	Modules préalables : - Aucun
APPLICATION	3 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	5 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Hygiène personnelle. (1, 2, 3) Vêtements. (4, 5) Lois et règlements. (9) Produits à risques. (17, 18) Utilisation de l'équipement. (20, 21, 22) Contamination des aliments. (13, 14) Entretien général. (8, 10, 11, 12) Santé et sécurité personnelles. (6, 7, 19) Santé et sécurité de la clientèle. (15, 16) Premiers soins. (23, 25)	***Hygiène personnelle*** • soins quotidiens du corps; • prévention des odeurs corporelles; • soins des cheveux, des ongles; • maquillage, parfum. ***Choix des vêtements*** • règlements; • selon la tâche; • tissus; • caractéristiques; • souliers. ***Risques d'accidents liés*** • au port du plateau; • au transport des produits très chauds; • aux planchers glissants; • aux sens uniques; • aux portes; • à l'équipement; • aux produits à risque.	Cours magistral avec support visuel et documents références. Échanges dirigés. Discussion en groupe. Conférence. Démonstrations.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
	Intoxications alimentaires • botulisme; • salmonellose; • mycotoxicoses; • staphylocoques.	

Évaluation formative

L'élève :

- explique la fonction des éléments d'une trousse de premiers soins;
- explique la marche à suivre dans les situations d'urgence;
- commente les règlements concernant l'habillement et l'apparence;
- explique les mesures préventives liées aux accidents les plus fréquemment rencontrés durant l'exercice du métier;
- décrit les soins à apporter aux blessés en cas de brûlure, de coupure et d'étouffement par des aliments.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Soins d'urgence. (26, 27) Trousse de premiers soins. (24)	*Techniques de soins d'urgence* • coupure; • brulûre; • étouffement; • évanouissement; • malaise respiratoire.	Exercices pratiques en équipe de deux ou de quatre selon la situation.
Évaluation formative L'élève • applique correctement les techniques de soins d'urgence dans des cas simulés de coupure et de brûlure superficielles et dans un cas d'étouffement par des aliments.		

Démarche pédagogique	Manifestations	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu	Appliquer les règles et les mesures d'hygiène et de sécurité selon **les précisions et les critères particuliers de performance**	Supervision ponctuelle de chacun des élèves sur l'utilisation des règles et des mesures d'hygiène, de santé et de sécurité dans les activités pratiques des modules *Mise en place*, *Service des mets* et *Service des boissons*
Évaluation du comportement attendu	Utiliser les règles et les mesures d'hygiène et de sécurité **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau**	Préparation de l'élève à l'examen de sanction
Enseignement correctif	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu	Selon le cas : lectures, travail d'appoint ou reprise des apprentissages qui ont suscité des difficultés
Enrichissement	Nouvelles activités d'apprentissage	Au choix • conférencier de la C S S T ; • formation supplémentaire en premiers soins ; • entretien spécifique de certaines pièces de matériel ou d'équipement

MODULE 3 : CONVERSATION AVEC LE CLIENT

Codes : **SIMCA : ACO-188**
SESAME : 404-034

Durée : 60 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite de la communication interpersonnelle avec la clientèle d'une salle à manger. Il renseigne sur les moyens d'obtenir les informations susceptibles d'intéresser la clientèle.

Il amène l'élève à communiquer avec la clientèle, en français et en anglais et à l'informer efficacement sur différents sujets.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Conversation avec le client** est un module de compétences fondamentales. Il sensibilise l'élève aux dimensions relationnelles du travail de serveuse ou de serveur. Il facilite une première manifestation des **Attitudes et comportements professionnels**.

Certains apprentissages de ce module seront intégrés dans les modules **Explication des menus** et **Accueil des clients.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

S'assurer que les élèves ont reçu l'information sur les attitudes et les comportements professionnels qu'ils doivent développer au cours de leur formation.

Mettre à la disposition des élèves des informations en langue française et en langue anglaise sur les thèmes abordés dans ce module.

Répertorier les endroits où les élèves peuvent obtenir des informations touristiques ou culturelles.

S'entendre avec le ou la bibliothécaire scolaire pour rendre facilement accessibles les journaux, revues, volumes et documents de référence.

Planifier les activités de façon à inciter les élèves à utiliser les deux langues à l'étude.

Préparer des mises en situation pour les exercices d'application en langues française et anglaise.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE (suite)

Vérifier la disponibilité du matériel d'appoint et structurer le prêt des cassettes audio.

S'assurer le concours des personnes extérieures pour certaines des mises en situation et pour l'évaluation.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZZETTI, Ph., *Le restaurant, théorie et pratique*, Malakoff : L.T., Éditions Jacques Lanore, 205 p. chapitre 8.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Cambridge : Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p., unit 5 (avec cassette audio)

Journaux locaux.

Guides touristiques régionaux.

Publicité des établissements hôteliers et de restauration locale.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Converser avec le client	
INFORMATION	17 hres	Modules préalables : - Hygiène et sécurité - Attitudes et comportements
APPLICATION	20 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	23 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Clients (1, 2, 3, 4, 5) Communication : • verbale; (13, 20) • non verbale. (22, 23) Conversation : • sujets; (9, 18, 19) • points d'intérêt locaux; (11) • actualité; (16) • sources d'information. (17) Relations avec le client. (6, 25)	***Catégories de clients*** • réguliers; • de passage. ***Types de clients*** • homme ou femme d'affaires; • touriste; • etc. ***Style des clients*** • jovial; • pressé; • réservé; • amical; • farceur; • grincheux; • etc. ***Niveaux de langue*** • familier; • usuel; • littéraire.	Cours magistral avec utilisation de supports visuels, audio et audio-visuels tels que : volumes de base, documents de référence (journaux, guides touristiques, cartes locales, provinciales et nationales), vidéos, cassettes audio, radio, télévision.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
	Règles de communication verbale • être à l'écoute; • répéter pour confirmer; • précision de l'information; • niveau de langue approprié. *Communication non verbale* • les gestes; • les regards; • les attitudes; • les vêtements. *Sujets de conversation* • sports; • spectacles; • événements; • hôtels; • restaurants; • etc. *Sujets à éviter* • politique; • racisme; • vie privée; • féminisme; • religion. *Sources d'information* • radio; • bibliothèque; • journaux; • télévision; • revues.	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage

Évaluation formative

L'élève :

- décrit les moyens utilisés pour mettre fin avec tact à une conversation;
- explique les façons d'éviter les sujets délicats;
- reconnaît le niveau de langue utilisé dans des phrases écrites.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Premier contact. (7, 8, 14) Préparation personnelle. (10, 12) Conversation. (15, 21, 24, 26)		Démonstrations en français et en anglais suivies d'une application par les élèves. Exercices d'application enregistrés sur magnéto-cassette, suivis de visionnements et de discussions. Recherche des informations par groupe de deux (ces exercices peuvent être faits en dehors des heures de cours). Exercices individuels avec la cassette «International Restaurant English» (ces exercices peuvent être faits en dehors des heures de cours).
Évaluation formative L'élève • relève par écrit les erreurs d'approche, de relation et de communication commises par le serveuse ou le serveur au moment d'exercices simulant des situations de conversation (en français et en anglais).		

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercice d'atteinte du comportement attendu.	Converser avec le client selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	En équipes de deux ou trois, répondre en français et en anglais à des questions sur les sujets étudiés dans le module. Conversation avec des clients et des clientes lors d'activités d'intégration en salle à manger.
Évaluation du comportement attendu.	Converser avec le client **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Retour sur les apprentissages ayant présenté des difficultés dans la langue concernée.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Conversations plus poussées dans les deux langues sur les thèmes déjà étudiés. OU Exploration des techniques d'animation d'un groupe. OU Présentation en français et en anglais d'un sujet de type information touristique ou d'une activité culturelle.

MODULE 4 : ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

Codes : **SIMCA : ACO-189**
SESAME : 404-041

Durée : 15 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite des habiletés cognitives et perceptuelles nécessaires à l'exercice du métier. Il amène l'élève à explorer certains domaines de croissance personnelle liés au métier et à manifester des attitudes, des habiletés et des comportements professionnels.

LIENS STRUCTURELS

Ce module est un module de compétences de base et vise le développement de la personne. Il est lié à l'ensemble de la formation et trouve son application dans tous les modules, plus particulièrement dans **Conversation** et **Accueil**.

Il s'associe au module **Hygiène et sécurité** pour le développement de certaines habitudes.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Cet objectif, touchant le développement de la personne et des changements profonds dans les attitudes et les habitudes des individus, devra s'étendre sur deux blocs de formation. Le personnel enseignant veillera à favoriser l'émergence et l'adoption des attitudes, des habitudes et des comportements attendus à travers chacun des modules du programme.

Emmener l'élève à corriger les attitudes, les habitudes et les comportements qui peuvent lui nuire ou nuire aux autres.

Fournir les règlements et une liste des attitudes et des comportements à développer durant l'année ainsi que des habitudes à adopter.

Confier graduellement aux élèves qui manifestent des aptitudes particulières, certaines responsabilités d'organisation et de gestion d'une salle à manger.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Manifester des attitudes, des habitudes et des comportements professionnels	
INFORMATION	3 hres	Modules préalables : Aucun
APPLICATION	6 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	6 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Habiletés. (1) Règles de conduite. (2, 11, 12) Attitudes, habitudes et comportements. (5, 13, 14) Croissance personnelle. (3, 4, 6) Relations interpersonnelles. (15, 22) Évaluation. (16, 21)	*Attitudes, habitudes et comportements* • propreté; • respect des règles; • amélioration de la performance; • diminution du temps pour acquérir des contenus nouveaux; • bonne entente avec les collègues de travail; • respect du travail et du métier; • attitudes positives; • patience, discrétion; • sens de l'observation; • sociabilité; • capacité de jugement; • sens de la méthode; • acceptation des règles convenues; • capacité de faire des choix; • autonomie et initiative; • mémoire et concentration; • sens de l'esthétique et souci du détail.	Séminaire ou conférence avec des professionnels invités. Exposés suivis de discussions de groupe. Utilisation de documents écrits sur les règlements, les politiques, les attitudes, les habitudes et les comportements à développer. Présentation d'une méthode d'exploration d'un domaine de croissance personnelle.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
	Manifestation du souci de la qualité ▪ respect des règles et techniques de service; ▪ minutie et précision dans les gestes; ▪ coordination efficace dans le service des mets; ▪ recherche de la satisfaction du client. ***Règles de conduite*** ▪ souci constant de la propreté; ▪ honnêteté dans la manipulation des produits et l'encaissement des factures; ▪ discrétion et professionnalisme; ▪ souci de la qualité des relations interpersonnelles; ▪ sobriété. ***Domaines de croissance personnelle*** ▪ capacités sensomotrices; ▪ communication interpersonnelle; ▪ culture générale; ▪ habiletés psychosociales.	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Habiletés. (8, 9, 10) Croissance personnelle. (7) Auto-évaluation. (17, 18, 19, 20)	***Habiletés cognitives*** ▪ faire des choix; ▪ solutionner des problèmes; ▪ prendre des décisions; ▪ mémoriser; ▪ analyser des situations; ▪ faire des associations. ***Habiletés perceptuelles*** ▪ apprécier à l'aide de la vue, du goût, du toucher; ▪ percevoir l'harmonie des saveurs, des couleurs, des textures; ▪ déceler les goûts, les demandes, les besoins; ▪ analyser les qualités esthétiques. ***Démarche d'exploration*** ▪ choisir le domaine d'exploration; ▪ préciser les objectifs à atteindre; ▪ inventorier les moyens disponibles; ▪ décrire les étapes de l'exploration; ▪ préciser les critères de réussite.	Recherche individuelle et production d'un projet de développement personnel. Utiliser toutes les occasions qui s'offrent pour effectuer un rappel sur les attitudes, les habitudes et les comportements privilégiés par le métier. Être attentif et constant dans ses remarques face aux attitudes et aux comportements répréhensibles. Suivre la progression de chaque élève de façon continue et consacrer quelques minutes ponctuellement pour discuter avec lui de l'appréciation de cette progression.

Démarche pédagogique	Manifestations	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Évaluation de la participation		
S'informe sur les principales habiletés cognitives et perceptuelles appréciées dans le métier.	Prend connaissance seul ou en groupe des informations transmises.	Travail de recherche seul ou en équipe à l'aide des documents références.
S'informe sur les principales règles de conduite du métier.		
Évaluation de connaissances		
Discute de la nécessité d'acquérir certaines habiletés cognitives et perceptuelles.	Donne son opinion sur les différents thèmes lors des discussions.	Utilisation d'une grille d'évaluation de pertinence au moment des activités de discussion.
Discute de la nécessité de développer des réflexes et des automatismes d'auto-contrôle face aux règles de conduite du métier.		Rencontre individuelle avec chacun des élèves sur le projet de croissance personnelle.
Discute de la nécessité de conserver un souci constant de la qualité, de la méthode et du sens de l'organisation dans ses travaux.		
Explore certains domaines de croissance personnelle liés au métier.	Choisit des domaines de croissance personnelle qu'il aimerait discuter en priorité.	
	Propose des moyens en vue de consolider l'atteinte de ses objectifs de croissance personnelle.	

Démarche pédagogique	Manifestations	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Évaluation d'attitudes Évalue ses propres habiletés cognitives et perceptuelles relatives aux exigences du métier. Évalue le niveau de développement de ses réflexes et automatismes face aux règles de conduite du métier. Évalue la qualité de ses relations avec ses collègues et les clients. Évalue sa performance dans l'accomplissement des travaux.	Remplit correctement les grilles d'auto-évaluation.	Bâtir des grilles d'auto-évaluation sur : • les habiletés cognitives et perceptuelles; • les réflexes et les automatismes à développer liées aux règles de conduite; • la qualité des relations interpersonnelles; • les niveaux de performance à atteindre pour différents travaux. Discuter avec l'élève de son auto-évaluation. Favoriser l'émergence du désir d'exceller autant dans le travail collectif qu'individuel.

MODULE 5 : MISE EN PLACE

Codes : **SIMCA : ACP-181**
SESAME : 404-053

Durée : 45 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module porte sur les façons de placer le mobilier, l'équipement et le matériel dans la salle à manger et l'office en fonction d'un service.

Il amène l'élève à nettoyer le matériel et à effectuer la mise en place et le débarrassage de la salle à manger et de l'office.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Mise en place** est un module de compétences fondamentales. Il amorce l'aspect technique du travail du serveur ou de la serveuse et intègre les connaissances acquises dans le module **Règles d'hygiène et de sécurité.**

Les apprentissages de ce module s'associent à ceux de **Service des mets** en raison de leurs nombreuses affinités.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Préparer une grille d'observation pour les exercices d'application.

Vérifier les connaissances des élèves sur :
- les produits et les méthodes d'entretien de l'équipement et du matériel;
- les règles de sécurité liées à l'utilisation du matériel et de l'équipement;
- les règles d'hygiène liées à la manipulation des aliments.

Voir à ce que chaque élève effectue au moins une mise en place complète de l'office.

S'assurer de la disponibilité du matériel audio-visuel.

S'assurer d'avoir une variété de sauces et de condiments.

Veiller à ce que les élèves apprennent le nom des pièces de matériel et de mobilier en langue française et en langue anglaise.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Le restaurant, théorie et pratique*, Malakoff : L.T. Éditions Jacques Lanore, Tome 1, chapitre 3.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, chapitre 4, 5 et 8.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Cambridge : Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, unit 2 (avec cassette audio).

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL

Titre	Description
Les ustensiles et les mets de la salle à manger d'hôtellerie	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office	
INFORMATION	11 hres	Modules préalables : - Hygiène et sécurité - Attitudes et comportements
APPLICATION	16 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	18 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Mobilier et équipement. (1, 2, 3, 7) Matériel : • rangement; (37) • caractéristiques; (9, 10, 11) • nettoyage. (13) Mise en place des tables. (22, 23, 24) Mise en place des consoles, des guéridons et des chariots. (25, 26, 28, 29, 30, 31) Sauces et condiments. (16, 27, 38) Cafés et infusions. (17, 19, 21)	***Description du matériel*** • matériaux de fabrication; • qualités; • dimensions. ***Étapes pour la mise en place du mobilier*** • disposer le mobilier; • aligner les tables; • équilibrer les tables; • épousseter.	Lors d'une visite de la salle à manger et de l'office, présentation du mobilier, de l'équipement et du matériel. Cours magistral avec utilisation d'un support visuel et audio pour l'identification des différentes pièces de mobilier de matériel et d'équipement, ainsi que pour montrer des exemples de mises en place de la salle à manger et de l'office.

Évaluation formative

L'élève :

- décrit l'aspect physique et la fonction du mobilier, de l'équipement et du matériel utilisés;
- cite, dans l'ordre, les étapes de la mise en place et énumère le mobilier, l'équipement et le matériel utilisés;
- énumère les différences entre une mise en place pour un menu à la carte et une mise en place pour un menu table d'hôte;
- énumère les sauces et condiments qui accompagnent différents mets.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Entretien du mobilier et de l'équipement. (4, 5, 6) Mise en place du mobilier. (8) Nettoyage du matériel. (12, 14) Café. (18, 20) Mise en place et rangement de l'office. (15, 39) Mise en place et rangement de la salle à manger. (32, 33, 34, 35, 36)	***Mise en place*** • pour différents services (assiette, pince, guéridon); • pour différents menus table d'hôte et pour un menu à la carte; • sur des tables rondes ou carrées de deux à six couverts; • d'une table d'exposition et de chariots à usages spécifiques (dessert, hors-d'oeuvre, fromage, flamber, trancher, etc.). ***Café expresso*** • utilisation de la machine à café expresso pour les cafés suivants : expresso (régulier, ristretto, double, allongé), cappuccino, viennois, liégeois.	Démonstration par l'enseignant suivie d'application par les élèves. Seul et en équipe, exercices pratiques de mise en place (salle à manger/office) selon des directives variées telles que : • différents services (assiette avec et sans plateau, pince, guéridon); • différents menus (table d'hôte et carte); • nombre de couverts variés sur des tables rondes et carrées; • mise en place des chariots à usages spécifiques.

Évaluation formative

L'élève :

- utilise la machine à café expresso pour préparer un café expresso et un cappuccino;
- exécute la mise en place d'une table ronde pour cinq personnes pour un menu à la carte et d'une table carrée pour quatre personnes pour un menu table d'hôte.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office selon les **précisions et les critères particuliers de performance.**	Effectuer seul la mise en place et le rangement de l'office et d'une section de la salle à manger. En brigade, exécuter la mise en place de la salle à manger et de l'office.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur les exercices d'atteinte du comportement attendu.	Retour sur les aspects ayant présenté des difficultés.
Enrichissent.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Mise en place à partir de menus plus sophistiqués présentant des degrés de difficultés supérieurs (menus de gala, gastronomiques, etc.).

MODULE 6 : OPÉRATIONS DE CAISSE

Codes : **SIMCA : ACP-185**
SESAME : 404-092

Durée : 30 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module porte sur l'enregistrement des données d'une commande à la main, sur une caisse électronique et sur un système de caisse informatisé.

Il amène l'élève à enregistrer, présenter et encaisser une facture payée au comptant et par carte de crédit et à rédiger un rapport de caisse.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Opérations de caisse** est un module de compétences fondamentales. Avec le module **Mise en place**, il introduit l'élève à l'aspect technique du métier.

Les apprentissages de ce module seront intégrés au cours des applications du module **Prise des commandes.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Pour les exercices d'enregistrement des données, l'élève devrait pouvoir utiliser des caisses électroniques et des terminaux de caisse informatisée.

Disposer d'une quantité suffisante de formulaires et de factures.

Préparer des exercices mathématiques sur les opérations de base, le calcul des taxes, etc.

Se procurer le matériel de facturation par carte de crédit.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Le restaurant, théorie et pratique*, Malakoff : L.T. Éditions Jacques Lanore, Tome 1, chapitre 7.

Manuels d'utilisation des caisses électronique et informatisée (fournis par le vendeur).

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Effectuer les opérations de caisse	
INFORMATION	11 hres	Modules préalables : - Aucun
APPLICATION	10 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	9 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Factures et formulaires. (1, 3, 10, 22, 36) Petit matériel. (2, 9) Systèmes de facturation. (4, 5) Équipement. (6, 7) Utilisation de la caisse : • fonds de caisse; (12) • caisse enregistreuse; (14) • programmation; (16) • enregistrement des données; (23) • lecture de caisse. (32,33) Encaissement. (27, 28, 30) Opérations mathématiques. (20) Fermeture de la caisse : • rapport de caisse; (35) • dépôt. (38)	***Formulaires*** • contrôle des factures; • prise en charge du fonds de caisse; • déclaration des pourboires; • cartes de crédit. ***Systèmes de facturation*** • forces et faiblesses de chaque système. ***Équipements*** • description sommaire des caisses, possibilités de programmation, de génération, de rapports, etc. ***Préparation et programmation de la caisse*** • vérifications (date, heure, mise à zéro); • entrée des serveurs pour le service; • vérification des prix (ex.: spécial du jour); • articles non disponibles.	Enseignement magistral avec projection de transparents représentant les divers formulaires et factures. Exposé théorique avec utilisation de la caisse électronique et du système informatisé comme support d'enseignement. Démonstrations par l'enseignant de l'utilisation des trois systèmes de caisse (manuel, électronique, informatisé).

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
	Lecture de caisse ▪ par serveur; ▪ par département.	

Évaluation formative

L'élève :

- dresse un tableau comparatif des trois systèmes de caisse étudiés en mentionnant les forces et les faiblesses de chacun de ces systèmes;
- énumère et décrit les étapes communes à la préparation/programmation d'une caisse électronique et d'un système de caisse informatisé;
- énumère les précautions à prendre au moment de la manipulation de l'argent comptant et des cartes de crédit.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Préparation de la caisse. (8, 11, 13, 15, 17) Opérations mathématiques. (18, 19, 21) Enregistrement des données : • système informatisé; (24) • caisse électronique; (25) • manuellement. (26) Encaissement. (29, 31) Fermeture de la caisse : • lecture; (34) • rapport des pourboires; (37) • dépôt. (39)	***Lecture de caisse*** • par serveur; • par département. ***Caisse électronique*** • utilisation des clés balance précédente et annulation. ***Enregistrement des données*** • corrections après enregistrement; • annulations; • factures séparées; • codes de cuisson des viandes; • enregistrement d'articles non programmés.	Démonstrations par l'enseignant suivies d'exercices pratiques individuels et en équipe. Exercices écrits individuels sur les opérations mathématiques et la rédaction du rapport des pourboires.

Évaluation formative

L'élève :

- additionne en colonne vingt nombres de trois chiffres et deux décimales sans l'aide de la calculatrice;
- calcule les montants alloués aux taxes à partir d'une somme globale;
- enregistre une commande sur une caisse électronique et sur une caisse informatisée et y apporte des corrections;
- fait une lecture de caisse et produit un rapport.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer les opérations de caisse selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Mise en situation au moment d'activités d'intégration de plusieurs modules selon l'ordre de difficulté suivant : • manuel; • caisse électronique; • système informatisé.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer les opérations de caisse **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement.	Retour sur les apprentissages ayant présenté des difficultés. Exercices écrits et lectures individuelles.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	La programmation et les possibilités de gestion offertes par le système de caisse informatisé.

MODULE 7 : SERVICE DES METS

Codes : **SIMCA : ACP-187**
SESAME : 404-114

Durée : 60 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite des aspects communs aux différents services ainsi que des particularités des services à l'assiette, avec et sans plateau, à la pince et au guéridon.

Il amène l'élève à effectuer le service d'une table de quatre personnes en appliquant les techniques propres à chacun des quatre services à l'étude; il amène aussi l'élève à effectuer le débarrassage de la table.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Service des mets** est un module de compétences fondamentales.

Il intègre des connaissances des modules **Attitudes et comportements, Hygiène et sécurité, Mise en place.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Afin de permettre aux élèves de s'exercer au service à la pince et au service au guéridon, plusieurs mets accompagnés de légumes et présentant diverses difficultés de service seront nécessaires. Voici une liste de mets qui pourraient être utilisés à ces fins :

- omelette;
- spaghettis en sauce;
- potage;
- poisson entier, filet ou darne;
- sauté (boeuf, veau, etc.);
- salade verte;
- fromages;
- légumes d'accompagnement (petits pois, betteraves, maïs en grain, haricots verts, etc.);
- différentes préparations de pommes de terre et de riz.

Pour les exercices de débarrassage, des parures de légumes seront déposées dans les assiettes et récupérées pour l'exercice suivant.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, 159 p., chapitre 12, 13, 14, 15, 16, 17.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Tome 1, Éditions Jacques Lanore (nouvelle édition), Paris, chapitre 9 (2ème partie).

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL

Titre	Description
Service et dressage d'assiettes au guéridon.	Support : diapositives Source : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Service à la pince, service à l'assiette.	Support : diapositives Source : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Les ustensiles et les mets de la salle à manger.	Support : diapositives Source : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Les services spécifiques (eau, salade, fromage).	Support : diapositives Source : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Servir des mets		
INFORMATION	11 hres	Modules préalables :	- Hygiène et sécurité - Attitudes et comportements
APPLICATION	20 hres		- Mise en place
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	29 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Généralités. (1, 2, 3, 14) Transport des mets. (5, 6, 7, 8, 9, 12) Service à la pince. (17, 18, 19, 20, 21, 22) Service au guéridon. (24, 25, 26, 27) Débarrassage. (29, 30, 32, 34)	***Terminologie*** • on annonce; • on commande; • on fait marcher; • on dresse; • on enlève; • aller-retour.	Cours magistral avec utilisation des volumes de référence et de documents visuels. Recherche sur la corrélation entre : • les services et les établissements dans lesquels ils sont appliqués; • les services et le genre de menu proposé aux clients; • les services et les catégories d'établissements.

Évaluation formative

L'élève :

- énumère les avantages et les inconvénients de chaque service;
- énumère le matériel nécessaire pour chaque service (matériel de service seulement);
- énumère au moins quatre règles à respecter lors du transport de la commande sur un plateau;
- pour une liste de mets, énumère les ustensiles correspondants.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Transport des mets. (10, 11, 13) Service à l'assiette. (4, 15, 16) Service à la pince. (23) Service au guéridon. (28) Débarrassage. (31, 33, 35)		Démonstrations par l'enseignant. Exercices de transport de la commande avec et sans plateau. Exercices pratiques de service et de débarrassage (avec et sans plateau) filmés sur vidéo. Une partie des élèves fait l'exercice, les autres agissent comme clients.

Évaluation formative

L'élève :

- transporte convenablement des assiettes clochées sur un plateau en respectant les règles d'hygiène et de sécurité;
- transporte, sans plateau, des grandes assiettes froides et des grandes assiettes chaudes;
- effectue à la pince et au guéridon le service de mets exigeant l'utilisation de différentes formes de pinces;
- effectue le débarrassage d'une table à la main et à l'aide d'un plateau et transporte le matériel à la plonge.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer le service des mets selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Exercices pratiques par l'intermédiaire d'activités d'intégration.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer le service des mets **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Exercices individuels de transport de la commande, de service ou de débarrassage.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Exercices individuels de service à l'assiette avec et sans plateau d'une table de six personnes ou de deux tables. Exercice identique en équipe de deux pour un service à la pince et pour un service au guéridon.

MODULE 8: EXPLICATION DES MENUS

Codes : **SIMCA : XXX-000**
SESAME : 000-000

Durée : 60 heures
Évaluation : Ministérielle

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module informe sur les caractéristiques des menus table d'hôte et des menus à la carte, sur les principaux termes culinaires utilisés en cuisine et en pâtisserie, ainsi que sur la composition de certains mets et desserts.

Il amène l'élève à expliquer les articles d'un menu, d'une carte et d'une carte de desserts ainsi qu'à donner des informations sur l'origine des recettes ou sur les aliments qui entrent dans leur composition.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Explication des menus** est un module de compétences fondamentales de niveau intermédiaire. Il intègre des notions du module **Conversation avec le client.**

Certaines connaissances du module **Explication des menus** sont nécessaires aux apprentissages du module **Prise des commandes.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

S'assurer que les apprentissages correspondant aux précisions A et B du module **Conversation avec le client** ont été effectués.

Détenir un éventail de menus table d'hôte et à la carte et des cartes de desserts.

Préparer les listes descriptives suivantes en langue française et en langue anglaise :
- principaux termes culinaires utilisés;
- appellations culinaires classiques;
- principaux mets offerts sur les menus utilisés.

Amener l'élève à développer sa culture personnelle en cuisine et en pâtisserie.

Mettre les volumes ainsi que les documents de référence à la disposition des élèves.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

AUCLAIR, Guy, LATULIPPE, Jacques, TURGEON, Jean, *Cuisine professionnelle*, Modulo Éditeur, Mont-Royal, 1986, chapitre 4 et 7.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Monréal, 1983, chapitre 7.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Éditions Jacques Lanore (nouvelle édition), Paris, Tome 1, chapitre 6 et 8.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Prentice Hall International (UK), 1990, unit 7, 8, 9, 10.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Guide de rédaction des menus*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1979, 113 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique du boeuf*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1977, 142 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des épices et assaisonnements*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1976, 72 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des fruits et légumes*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1976, 129 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des pâtes alimentaires*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1978, 70 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des produits de la pêche*, Fascicules I et II, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1980, 35 p.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Expliquer des menus et des cartes		
INFORMATION	16 hres	Modules préalables :	- Hygiène et sécurité - Conversation avec le client - Attitudes et comportements
APPLICATION	25 hres		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	19 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Repas. (1, 2) Généralités. (3, 4, 5, 6) Table d'hôte. (7, 8) Carte. (10) Informations sur les mets. (13, 14, 29, 31) Présentation d'un menu. (16, 17, 19, 20, 21) Compréhension des menus. (22, 23, 24, 26)	***Règles de rédaction des menus*** • présentation matérielle de la carte et du menu; • règles gastronomiques et linguistiques de rédaction des menus. ***Termes culinaires*** • principales coupes de viande et de légumes; • techniques de préparation et de cuisson (cuisine et pâtisserie). ***Caractéristiques des mets et des desserts*** • présentation, garniture, ingrédients essentiels, mode de cuisson, temps de préparation.	Enseignement magistral avec utilisation de documents de soutien tels que : • menus table d'hôte, menus à la carte, cartes de desserts; • diapositives ou photographies des mets et desserts étudiés; • cassettes audio; • menus et cartes présentant des erreurs de composition linguistiques et gastronomiques; • volumes et matériel de référence suggérés. Séminaire donné par un professionnel de la cuisine. Échanges dirigés. Mise en commun des connaissances individuelles. Séminaire donné par un professionnel sur la pâtisserie, les glaces et les chocolats.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
	Menu table d'hôte • à prix fixe : pas de choix, choix multiples; • à plusieurs prix : sans supplément, avec supplément. ***Pays d'origine*** • des produits prestigieux ou à la mode tels que : caviar, foie gras, fruits exotiques, fromages, etc.	

Évaluation formative

L'élève :

- donne par écrit, en langue française et en langue anglaise, la définition des trente termes culinaires les plus usuels (cuisine et pâtisserie);
- donne par écrit, en langue française et en langue anglaise, la description précise et concise de cinq recettes de cuisine et de cinq recettes de pâtisserie.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Étude des menus table d'hôte. (9) Étude des menus à la carte. (11) Étude des cartes de desserts. (12) Information sur les mets. (15, 25) Présentation d'un menu. (18) Description des mets. (27, 28, 30, 32)		En groupe de deux ou trois avec une batterie de menus table d'hôte, de menus à la carte et de carte de desserts, recherche des informations nécessaires pour expliquer en langue française et en langue anglaise les articles des menus. Mise en commun des informations recueillies au moment d'exercices précédents. En situations simulées: • démonstrations d'explication des menus par l'enseignant; • explication par l'élève de différents articles pris dans les menus et cartes étudiés; enregistrement vidéo et visionnement critique seul ou en équipe.

Évaluation formative

L'élève :

- reconnaît les informations pertinentes à fournir au client ainsi que les moyens de se les procurer pour un menu table d'hôte, un menu à la carte et une carte de desserts.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Expliquer les menus et **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Activités pratiques au moment du service de menus simples, de menus table d'hôte et de menus à la carte par le biais des activités d'intégration.
Évaluation du comportement attendu.	Expliquer les menus et les cartes **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Retour sur les thèmes ayant présenté des difficultés. Lectures et étude individuelles.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Exercices d'explication de menus ou de cartes plus complexes comprenant des nouveaux articles. Étude de mets plus élaborés. Recherche individuelle sur des mets d'origine étrangère.

MODULE 9 : SUGGESTION DE VINS ET DE BOISSONS

Codes : **SIMCA : XXX-000**
SESAME : 000-000

Durée : 60 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module informe sur la fabrication des boissons alcoolisées et des bières ainsi que sur les recettes de mélanges et coquetels proposés à la clientèle. Il porte aussi sur la fabrication du vin, sur les différents pays producteurs et leurs régions viti-vinicoles, ainsi que sur les caractères des vins produits dans ces régions.

Il amène l'élève à expliquer les articles d'une carte d'apéritifs et de digestifs, ceux d'une carte des bières et à suggérer des vins en fonction des mets choisis par les clients.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Suggestion de vins et de boissons** est un module de compétences fondamentales de niveau intermédiaire. Il intègre certaines notions du module **Conversation avec le client.**

Certaines connaissances du module **Suggestion de vins et de boissons** sont nécessaires aux apprentissages du module **Prise des commandes** et **Service des boissons.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

S'assurer que les apprentissages correspondant aux précisions A et B du module **Conversation avec le client** ont été effectués.

Détenir un éventail de cartes d'apéritifs, de carte de vins, de cartes de digestifs; une carte proposant des bières importées, des bières locales, des bières en fût; une batterie d'étiquettes de bouteilles de vin.

Préparer les listes descriptives suivantes en langue française et en langue anglaise :
- les trente vins les plus demandés dans la restauration;
- apéritifs, digestifs et principaux coquetels (voir annexe).

Amener l'élève à développer sa culture personnelle en sommellerie et en service de bar.

Mettre le matériel audio-visuel, les volumes ainsi que les documents de référence à la disposition des élèves.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BARRAUD, Jean-Marc, **DUBÉ**, Lucien, *Les boisson non alcoolisées*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1981, 44 p.

BESSENAY, J., **BLOT**, Ph., **MAZETTI**, Ph., *Technologie de restaurant*, Paris, Éditions Jacques Lanore (nouvelle édition), Tome 1, chapitre 10.

BRUNET, Paul, *Le vin et les vins au restaurant : élaboration, origines, dégustation, conservation, service*, Éditions B.P.I., Paris, 1987, chapitre 8.

GOSSELIN, Martin, *Le guide des alcools : connaître et servir les alcools*, Utilis, Sillery, Québec, 1986, 271 p.

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC, *Recettes de boissons*, Bibliothèque nationale du Québec, 1985, 152 p.

SOPEXA, *Vins et spiritueux de France*, Sopexa, Tours, 1989, 110 p.

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL

Titre	Description
Encyclopédie audio-visuelle des vins et spiritueux, Tome I : La vinification	Durée : 32 min. Support : vidéo Société des alcools du Québec
Étiquettes de bouteilles de vin	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un mélange long : Tom Collins	Durée : 4 min. 52 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un nature : Floater	Durée : 3 min. 26 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un sur glace : Gin & It	Durée : 4 min. 15 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Un remué : Martini coquetel	Durée : 7 min. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un secoué : Gin Gimlet sec	Durée : 8 min. 40 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un chaud : Gin chaud ou Grog	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Les degrés d'alcool dans les boissons alcoolisées	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Suggérer des vins et des boissons		
INFORMATION	**39 hres**	**Modules préalables :**	**- Hygiène et sécurité** **- Conversation avec le client** **- Attitudes et comportements**
APPLICATION	**13 hres**		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	**8 hres**		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Apéritifs : • fabrication des boissons; (1, 2, 3, 5, 7, 8) • marques et origines des produits; (4, 6) • coquetels; (9, 10) • suggestion des apéritifs. (13) Bières. (15, 16, 17, 18 Vins : • provenance des vins; (21, 29, 30) • étiquette; (22, 28) • vinification; (23, 24, 25, 26, 27) • description; (31, 32) • dégustation; (33, 34) • accord vins et mets. (35) Digestifs. (40, 41, 42, 43, 45)	***Fermentation alcoolique*** • définition; • mécanisme; • rôle des levures. ***Coquetels*** • voir annexe 1. ***Vinification*** • terminologie : moût, vin, vigne, vignoble, levure, cépage, etc. ***Notions des cépages*** • les douze principaux cépages (6 rouges, 6 blancs); • association cépage/région. ***Pays producteurs*** • les douze principaux pays exportateurs de vin au Québec avec les régions viti-vinicoles les plus importantes.	Enseignement magistral avec supports visuels, audio et audio-visuels tels que : • carte des apéritifs, cartes des vins, cartes des digestifs et cartes des bières; • volumes et matériel de référence suggérés. Conférence donnée par : • un barman; • un sommelier. Échanges dirigés. Mise en commun des connaissances individuelles. Visite d'une entreprise productrice de vin. Visite d'un entrepôt de la Société des alcools du Québec.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
	Étiquette • catégories de vin (classification européenne et française); • mentions obligatoires et mentions facultatives pur chaque catégorie. ***Caractère de vins*** • les trente vins les plus en demande dans l'industrie ainsi que les trois caractères dominants de ces vins. ***Dégustation*** • le vocabulaire de la dégustation.	

Évaluation formative

L'élève :

- explique le principe de la distillation.
- identifie les produits sur une liste de marque populaire de boissons.
- explique la recette de dix mélanges d'après une liste de cocktails.
- explique les étapes de vinification en rouge.
- donne une explication des mentions obligatoires et des mentions facultatives inscrites d'après une étiquette de vin.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Étude d'une carte d'apéritifs. (11) Suggestion des apéritifs. (12, 14) Étude d'une carte de bières. (19) Suggestion des bières. (20) Accord des vins et des mets. (36) Étude d'une carte des vins. (37) Suggestion des vins. (38, 39) Étude d'une carte des digestifs. (44) Suggestion des digestifs. (46, 47)		En groupe de deux ou trois avec une batterie de cartes : • d'apéritifs; • de bières; • de vins; • de digestifs. Recherche des informations nécessaires pour expliquer les différents articles des cartes. Mise en commun des informations recueillies au moment de l'exercice précédent. Démonstration d'une explication des différentes cartes par l'enseignant. En situations simulées et filmées sur vidéo : • explications en français et en anglais, de différents articles pris dans les cartes à l'étude; • visionnement du vidéo et commentaires.

Évaluation formative

L'élève :

- énumère les renseignements à fournir au client pour une carte des apéritifs, une carte des bières, une carte des vins et une carte des digestifs;
- classe les bières par catégorie et par pays d'origine;
- propose des vins en accord avec des mets choisis.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Suggérer des vins et des boissons selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Activités pratiques au moment d'activités d'intégration combinant quelques modules ou au cours d'un service de menu simple ou d'une table d'hôte.
Évaluation du comportement attendu.	Suggérer des vins et des boissons **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Retour sur les thèmes ayant présenté des difficultés. Lectures, étude et exercices individuels.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Exercices d'explication de cartes de boissons et de cartes de vins plus sophistiquées. Exercices d'accord de vins et de mets à partir d'une carte plus complexe.

ANNEXE I

1. Liste des mélanges à base de boissons alcoolisées :

Alexander
Black Russian
Bloody mary
Coquetel bacardi
Coquetel martini extra-sec
Coquetel martini sec
Fizz
Gibson
Gin-and-it
Godmother
Harvey wallbanger
Kir
Manhattan doux
Manhattan sec
Old fashioned
Pina colada
Rob roy doux
Rob roy sec
Screw driver
Sour
Tomate
Vodka martini extra-sec
Zombie
B 52
Bloody caesar
Collins
Coquetel martini doux
Coquetel martini parfait
Daiquiri
Floater
Gimlet
Godfather
Grasshopper
Kamikaze
Kir royal
Manhattan parfait
Margarita
Perroquet
Pink lady
Rob roy parfait
Rusty nail
Singapore sling
Tequila sunrise
Vodka gibson
Vodka martini sec

2. Liste des mélanges à base de boissons non alcoolisées :

Diablo
Igloo
Panaché
Remonte-pente
Érablière
Prés verts
Virgin caesar
Draveur
Limonade
Pomme de printemps
Cocotier
Orangeade
Virgin mary

MODULE 10 : SERVICE DES BOISSONS

Codes : **SIMCA : ACP-186**
SESAME : 404-105

Durée : 75 heures
Évaluation : Ministérielle

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module informe sur le matériel et les matières premières utilisées dans la mise en place d'un bar de service. Ce module porte également sur la mise en place d'un bar de service, ce qui inclut les vins. Il introduit l'élève aux méthodes d'approvisionnement et de contrôle du bar.

Il amène l'élève à effectuer la mise en place du bar de service, à préparer et servir des boissons et des vins, à ranger et à faire l'inventaire du bar après le service.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Service des boissons** est un module de compétences fondamentales de niveau supérieur.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Mettre le matériel audio-visuel, les volumes ainsi que les documents de référence à la disposition des élèves.

Veiller à ce que les élèves disposent, en quantités suffisantes, du matériel et des matières premières utilisés dans un bar-service.

Établir un modèle de bon de commande de boissons ainsi qu'un modèle d'inventaire permanent et une méthode de prise d'inventaire.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BARRAUD, Jean-Marc, DUBÉ, Lucien, *Les boissons non alcoolisées*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1981, 44 p.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Paris, Éditions Jacques Lanore (nouvelle édition), Tome I, chapitre 10.

BRUNET, Paul, *Le vin et les vins au restaurant : élaboration, origines, dégustation, conservation, service*, Éditions B.P.I., Paris, 1987, chapitre 8.

GOSSELIN, Martin, *Le guide des alcools : connaître et servir les alcools*, Utilis, Sillery, Québec, 1986.

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC, *Recettes de boissons*, Bibliothèque nationale du Québec, 1985, 152 p.

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL

Titre	Description
Le sommelier	Durée : 13 min. 17 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Accueil et service d'un vin blanc	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Service d'un vin rouge	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Service d'un vin mousseux	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Décantation d'un grand vin	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
La mise en place du bar	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un mélange long : Tom Collins	Durée : 4 min. 52 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL (suite)

Un nature : Floater sec	Durée : 3 min. 26 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un sur glace : Gin & it sec	Durée : 4 min. 15 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un remué : Martini coquetel	Durée : 7 min. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un secoué : Gin Gimlet sec	Durée : 8 min. 40 sec. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Un chaud : Gin chaud ou Grog	Support : diapositives Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Préparer et servir des boissons		
INFORMATION	23 hres	Modules préalables :	- Hygiène et sécurité - Attitudes et comportements
APPLICATION	31 hres		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	21 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Mobilier, matériel et outillage. (1, 2, 3, 4, 5, 6) Matières premières. (8, 9, 11) Techniques de préparation des boissons. (13, 15, 16) Service des boissons. (17, 19) Service des vins. (20, 21, 22, 23, 24) Rangement. (26, 28, 29, 30) Inventaire. (32, 34, 35) Législation. (38, 39, 40)	***Ivresse publique*** ▪ responsabilités du personnel de salle à manger en cas d'accident causé par un client en état d'ébriété; ▪ cas de jurisprudence au Québec. ***Disposer le matériel*** ▪ pour la mise en place d'un bar-service traditionnel et pour la mise en place d'un bar-service moderne. ***Mélanges de boissons les plus courants*** ▪ voir la liste en annexe.	Enseignement magistral avec supports visuels et audio-visuels. Démonstrations par l'enseignant de la préparation des coquetels à l'étude, du service des boissons, du débouchage et du service des différents vins. Conférencier invité suivi d'un échange en groupe-classe sur l'ivresse publique.

Évaluation formative

L'élève :

- énumère le matériel, les éléments de décoration et les boissons alcoolisées nécessaires à leur préparation à partir d'une liste de coquetels;
- cite la température de service d'une variété de vins.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Mise en place. (7, 10, 12) Préparation des boissons. (14) Transport des verres. (18) Service des vins. (25) Rangement. (27, 31) Inventaire. (33, 36, 37)		Exercices pratiques filmés sur vidéo : de la préparation de mélanges de boissons, du transport de verres pleins sur plateau, du service des boissons; du débouchage et du service de différents vins. Exercices de prise d'inventaire par équipe de deux. Exercices pratiques de mise en place et de rangement.

Évaluation formative

L'élève :

- prépare les mélanges suivants : un long, un nature, un secoué, un remué;
- présente et débouche une bouteille dans un seau à vin et une bouteille dans un panier à vin en respectant les méthodes;
- exécute avec précision une prise d'inventaire restreinte du bar-service.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Préparer et servir des boissons selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Activités pratiques au moment du service de menus simples et de menus table d'hôte par le biais d'activités d'intégration.
Évaluation du comportement attendu.	Préparer et servir des boissons **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Retour sur les thèmes qui ont présenté des difficultés. Lectures, étude et visionnement des vidéos concernés.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Préparation de mélanges de boissons plus complexes; transport dans des conditions difficiles, de plateaux chargés; décantation d'un vieux vin rouge.

ANNEXE I

1. Liste des mélanges à base de boissons alcoolisées :

Alexander
Black Russian
Bloody mary
Coquetel bacardi
Coquetel martini extra-sec
Coquetel martini sec
Fizz
Gibson
Gin-and-it
Godmother
Harvey wallbanger
Kir
Manhattan doux
Manhattan sec
Old fashioned
Pina colada
Rob roy doux
Rob roy sec
Screw driver
Sour
Tomate
Vodka martini extra-sec
Zombie
B 52
Bloody caesar
Collins
Coquetel martini doux
Coquetel martini parfait
Daiquiri
Floater
Gimlet
Godfather
Grasshopper
Kamikaze
Kir royal
Manhattan parfait
Margarita
Perroquet
Pink lady
Rob roy parfait
Rusty nail
Singapore sling
Tequila sunrise
Vodka gibson
Vodka martini sec

2. Liste des mélanges à base de boissons non alcoolisées :

Diablo
Igloo
Panaché
Remonte-pente
Érablière
Prés verts
Virgin caesar
Draveur
Limonade
Pomme de printemps
Cocotier
Orangeade
Virgin mary

MODULE 11 : PRISE DES COMMANDES

Codes : **SIMCA : ACP-184**
SESAME : 404-082

Durée : 30 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite des principes de vente appliqués au métier de serveuse ou de serveur, du cheminement d'une commande et du vocabulaire particulier à cette activité.

Il amène l'élève à prendre la commande du client en adoptant des attitudes adéquates et un comportement professionnel et à transmettre cette commande par l'intermédiaire d'un bon de commande, d'une caisse électronique et d'un système informatisé.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Prise des commandes** est un module de compétences fondamentales de niveau supérieur. Il intègre des notions des modules **Opérations de caisse** et **Explication des menus**.

Les apprentissages de ce module seront utilisés dans les modules de compétences-synthèses.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Vérifier l'acquisition des connaissances préalables qui appartiennent aux modules **Explication des menus et Opérations de caisse.**

Détenir un choix de menus à la carte, de menus table d'hôte ainsi que des cartes des vins et de cartes d'apéritifs et digestifs.

S'assurer de la disponibilité du matériel audio et audio-visuel ainsi que des caisses électronique et informatisée.

Préparer des mises en situation dans les deux langues pour les exercices pratiques.

Mettre les volumes de référence et des carnets de bons de commande à la disposition des élèves.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, chapitre 10.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Tome 1, Éditions Jacques Lanore (nouvelle édition), Paris, chapitre 7.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p., unit 6 & 10.

Manuels d'utilisation des caisses électronique et informatisée.

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL

Titre	Description
L'art de la vente chez le professionnel du service.	Durée : 9 min. Support : vidéo Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Prendre et transmettre des commandes		
INFORMATION	9 hres	Modules préalables :	- Hygiène et sécurité - Conversation avec le client - Attitudes et comportements - Opérations de caisse - Explication des menus
APPLICATION	10 hres		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	11 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Vente. (02, 03, 04, 05) Stades de cuisson. (07, 08) Rédaction de la commande. (01, 12, 13, 14, 15) Transmission des commandes. (18, 19, 20)	***Rédaction de la commande*** • les bons de commande : rôle, circuit, présentation, règle de rédaction, abréviations possibles; • système pre-check.	Enseignement magistral avec supports visuels, audio et audio-visuels tels que : volumes de référence, cassettes audio, vidéos. Démonstrations par l'enseignant de prise, de rédaction et de transmission des commandes par bon de commande, avec une caisse électronique et avec un système informatisé.

Évaluation formative

L'élève :

- énumère les moyens qu'il est possible d'utiliser pour améliorer les ventes;
- compare les trois systèmes de transmission des commandes étudiés;
- signifie à quel poste de cuisine sont distribués les mets inscrits sur une liste;
- donne une définition des termes : commander, enlever, faire marcher.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Prise des commandes. (06, 09, 10, 11) Rédaction du bon de commande. (16) Transmission de la commande : • bon de commande; (21) • système informatisé. (17, 22)		Démonstrations par l'enseignant suivies d'exercices pratiques filmés sur vidéo de : prise, rédaction et transmission d'une commande en utilisant un bon de commande, une caisse électronique et un système informatisé; pour un menu table d'hôte, pour un menu à la carte, pour un choix de vins, d'apéritifs et de digestifs.
Évaluation formative L'élève : • rédige un bon de commande en fonction d'une liste d'articles fournie par l'enseignant; • utilise le vocabulaire approprié lors de la transmission verbale d'une commande; • transmet une commande complète par l'intermédiaire du système informatisé.		

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer la prise des commandes selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Activités pratiques au moment du service de menus simples ou pendant des activités d'intégration.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer la prise des commandes **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Retour sur les apprentissages qui ont présenté des difficultés. Exercices pratiques pendant les activités de service. Lectures et exercices écrits individuels.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Exercices avec utilisation de menus table d'hôte et à la carte, de cartes des vins et cartes d'apéritifs plus élaborés. Prise, rédaction et transmission de commande pour une grande table (plus de huit clients).

MODULE 12 : ACCUEIL DES CLIENTS

Codes : **SIMCA :** **ACP-182**
SESAME : **404-061**

Durée : **15 heures**
Évaluation : **Locale**

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module porte sur les activités, les attitudes et les comportements liés à l'accueil des clients et des clientes dans la salle à manger et sur l'enregistrement des réservations par téléphone et de vive voix.

Il amène l'élève à aborder des clients, à prendre et à vérifier des réservations, à effectuer le service du vestiaire, à guider des clients à leur table et à raccompagner ceux-ci au moment du départ. Les situations éducatives se déroulent en langue française et en langue anglaise.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Accueil des clients** est un module de compétences fondamentales. Il intègre certaines connaissances des modules **Conversation avec le client** et **Attitudes et comportements**.

Les apprentissages de ce module seront utilisés au cours des activités des modules-synthèses de **Service**.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

S'assurer que les précisions A et B du module **Conversation avec le client** sont acquises avant de débuter **Accueil des clients**.

Veiller à ce que les activités se déroulent autant en langue anglaise qu'en langue française.

S'assurer de la disponibilité du matériel audio-visuel.

Préparer des mises en situation pour les exercices pratiques.

Jumeler certaines activités pratiques de quelques modules avec celles d'**Accueil des clients** afin de créer des situations réalistes et dynamiques.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et [illegible] ellerie du Québec, Montréal, 1983, chapitre 9.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Le restaurant, théorie et pratique*, Malakoff, L.T., Éditions Jacques Lanore, chapitre 8.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Cambridge : Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, unit 3 & 4 (avec cassette audio).

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Accueillir les clients		
INFORMATION	5 hres	Modules préalables :	- Hygiène et sécurité - Conversation avec le client - Attitudes et comportements
APPLICATION	3 hres		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	7 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Réservations. (2, 3, 4, 5) Règles de courtoisie. (1, 8, 26) Accueil. (11, 13, 24, 25) Personnes handicapées. (14, 15) Réception des clients : • arrivée des clients; (18) • installation à la table; (19, 20) • présentation du menu. (22, 23) Vestiaires. (16)	***Renseignements à donner au client*** • type de menu; • heures d'ouverture; • menus spéciaux; • tenue recommandée. ***Informations à recueillir*** • date et heure de la réservation; • nombre de personnes; • nom du client; • demandes spéciales. ***Personnes handicapées*** • aveugle; • malentendant; • paraplégique; • quadraplégique. ***Renseignements sur le menu*** • mets à suggérer; • articles non disponibles; • articles non inscrits sur le menu.	Cours magistral avec utilisation d'un support vidéo et audio. Démonstrations par l'enseignant en présence de personnes-ressources, en français et en anglais.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage

Évaluation formative

L'élève :

- décrit le mode de réception d'un appel téléphonique et d'une réservation;
- énumère les observations qui doivent être obtenues du client de la prise de réservation;
- cite, en langue française et en langue anglaise, les phrases clés utilisées de l'accueil du client jusqu'au départ de ce dernier (premier contact, accompagnement et installation à la table, durant le repas, départ du client).

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Prise des réservations. (6, 7) Accueil. (9, 10, 11, 12, 17, 26) Installation des clients à la table. (21)	***Réservations*** • téléphone; • de vive voix.	Démonstrations suivies d'exercices pratiques sur la prise de réservation par téléphone et de vive voix; l'accueil d'un groupe de clients avec service du vestiaire (à l'arrivée et au départ), accompagnement et installation à la table, distribution des menus et départ des clients.

Évaluation formative

L'élève :

- enregistre correctement une réservation dans le livre;
- répond au téléphone de façon satisfaisante dans les deux langues;
- pose les gestes appropriés à l'arrivée et au départ du client.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Accueillir les clients selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Relier les apprentissages de ce module avec ceux d'autres modules de compétences fondamentales afin de créer des activités significatives (au moment d'un service d'apéritifs et canapés par exemple).
Évaluation du comportement attendu.	Accueillir les clients **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur les exercices d'atteinte du comportement attendu.	Retour sur les thèmes ayant occasionné des difficultés à l'élève, dans la langue concernée ou dans les deux langues.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Situations d'accueil particulières (respect d'un protocole : chef d'état, délégation officielle).

MODULE 13 : SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU

Codes : **SIMCA : ACP-189**
SESAME : 404-135

Durée : 75 heures
Évaluation : Ministérielle

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite des caractéristiques et des étapes de travail du service à l'assiette avec plateau.

Il amène l'élève à faire la mise en place et à effectuer le service à l'assiette avec plateau pour trois tables. Il permet à l'élève de s'initier aux différents postes de travail de la salle à manger.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Service à l'assiette avec plateau** est un module de compétences-synthèses.

Il intègre la totalité des modules de compétences fondamentales et facilite la manifestation des comportements se rattachant aux modules **Attitudes et comportements** et **Hygiène et sécurité**.

Ce module est préalable aux autres modules de compétences-synthèses du programme.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Coordonner les activités-synthèses de ce module avec celles des modules **Mise en place** et **Service** du programme Cuisine d'établissement.

Prévoir la mise en place et le service de quatorze repas pour quatre-vingts personnes.

Il est souhaitable de graduer la difficulté du service en augmentant progressivement le nombre de clients et de tables.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

AUCLAIR, Guy, LATULIPPE, Jacques, TURGEON, Jean, *Cuisine professionnelle*, Modulo Éditeur, Mont-Royal, 1986, 519 p.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, 159 p.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Tome 1, Paris, Éditions Jacques Lanore (nouvelle édition).

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Service à l'assiette avec plateau		
INFORMATION	11 hres	Modules préalables :	- Compétences de base - Compétences fondamentales
APPLICATION	6 hres		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	58 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Planification du travail. (1) Mise en place. (4) Accueil. (6, 7) Prise des commandes. (8) Débarrassage. (14, 15) Service. (11, 12, 13, 16, 17)		Échanges entre l'enseignant et le groupe-classe au début de chaque journée d'activités. Ces échanges porteront sur les différents thèmes abordés.

Évaluation formative

L'élève :

- répond oralement à des questions rapides portant sur les connaissances fondamentales. Exemples : informations à recueillir pour enregistrer une réservation, caractéristiques d'un bon de commande, préséances de service, etc.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Explication des menus et des cartes. (2) Mise en place. (3, 5) Prise des commandes. (9) Service. (10)		Au début de chaque service : • distribution des postes de travail; • planification du travail de la brigade; • collecte des informations nécessaires à l'explication des menus et des cartes en langue française et en langue anglaise.
Évaluation formative L'élève : • explique, dans les deux langues, les articles du menu et de la carte des desserts; • explique les coquetels proposés sur la carte; • énumère les articles qui doivent être poussés; • connaissant le menu et la carte des vins, fait les associations possibles vins/mets.		

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer le service à l'assiette à l'aide du plateau selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Effectuer la mise en place et le service à l'assiette à l'aide du plateau pour un nombre croissant de clients et de tables : une table de quatre clients minimum, trois tables ou dix clients maximum.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer le service à l'assiette à l'aide du plateau **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Exercices individuels de perfectionnement sur les aspects du service ayant suscité des difficultés.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Enrichissement de groupe : • mise en place et service d'un menu à la carte. Enrichissement individuel : • service d'une section de quatre tables, OU • service de tables de cinq personnes ou plus.

MODULE 14 : SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

Codes : **SIMCA : ACP-188**
SESAME : 404-1.12

Durée : 30 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite des caractéristiques des différents petits déjeuners, de la planification du travail et des particularités du service aux chambres.

Il amène l'élève à faire la mise en place et à exécuter le service des petits déjeuners.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Service des petits déjeuners** est un module de compétences-synthèses.

Il intègre la quasi-totalité des modules de compétences fondamentales, plus particulièrement : **Accueil, Opérations de caisse** et **Prise des commandes.**

Il intègre aussi des connaissances du module **Service à l'assiette avec plateau.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Coordonner les activités-synthèses de ce module avec celles du module **Petits déjeuners** du programme Cuisine d'établissement.

Prévoir la mise en place et le service de neuf petits déjeuners continental et américain pour quatre-vingts personnes.

Il est souhaitable de graduer la difficulté du service en augmentant progressivement le nombre de clients et de tables.

Afin de permettre aux élèves d'effectuer les apprentissages pratiques du service aux chambres, des ententes pourraient être faites avec les établissements hôteliers locaux.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

AUCLAIR, Guy, LATULIPPE, Jacques, TURGEON, Jean, *Cuisine professionnelle*, Modulo Éditeur, Mont-Royal, 1986, 519 p., chapitre 9.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, 159 p., chapitre 7.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Tome I, Éditions Jacques Lanore (nouvelle édition), Paris, chapitre 11.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p., unit 14.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Effectuer le service des petits déjeuners		
INFORMATION	4 hres	Modules préalables :	- Compétences de base - Compétences fondamentales - Service à l'assiette avec plateau
APPLICATION	3 hres		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	23 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Généralités. (1, 2, 4, 5, 12) Mise en place. (3, 6, 9, 10, 28) Prise des commandes. (14, 15, 17) Service. (22, 23, 26) Service aux chambres. (7, 19, 20, 21, 25)	***Types de petits déjeuners*** • continental; • nord-américain; • brunch. ***Vocabulaire des petits déjeuners*** • les termes culinaires propres à la cuisson des oeufs.	Visite de la section service aux chambres d'un hôtel local. Enseignement magistral avec utilisation d'un volume de base et de documents de référence. Cours magistral avec utilisation d'un support visuel ou audio-visuel.

Évaluation formative

L'élève :

- distingue les divers types de petits déjeuners;
- cite l'organisation-type d'une brigade de service aux chambres et décrit le rôle de chacun des membres de la brigade;
- énumère les précautions particulières à prendre lors d'un service aux chambres.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Mise en place. (8, 11) Service. (13, 16, 18, 24, 27, 29)		Activité touchant la mise en place et le service des petits déjeuners. Exercice de nappage et de mise en place d'un buffet de petit déjeuner et d'un buffet de brunch.
Évaluation formative L'élève : • effectue la mise en place : - d'une table (individuellement); - de l'office (en groupe de deux ou trois); - d'un petit buffet (en groupe de quatre).		

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer le service des petits déjeuners selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Effectuer, seul et en équipe, la mise en place et le service des petits déjeuners pour un nombre croissant de clients et de tables : une table de quatre clients minimum, trois tables ou dix clients maximum.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer le service des petits déjeuners **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Exercices individuels de service de petits déjeuners en insistant sur les points ayant suscité des difficultés.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Enrichissement de groupe : • mise en place et service d'un menu de type brunch; Enrichissement individuel : • service d'une section de plus de trois tables.

MODULE 15 : SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU

Codes : **SIMCA : ACQ-181**
SESAME : 404-146

Durée : 90 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite des caractéristiques et des étapes de travail du service à l'assiette sans plateau.

Il amène l'élève à faire la mise en place et à effectuer le service sans plateau de repas à l'assiette en le plaçant en situation de travail. Il permet à l'élève de s'initier aux différents postes de travail de la salle à manger.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Service à l'assiette sans plateau** est un module de compétences-synthèses.

Il intègre la totalité des modules de compétences fondamentales et facilite la manifestation des comportements se rattachant aux modules **Attitudes et comportements** et **Hygiène et sécurité.**

Ce module est préalable au module de compétences-synthèses **Service à la pince et au guéridon**.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Ce module doit se donner en lien avec le programme Cuisine d'établissement.

Prévoir la mise en place et le service de dix-sept repas pour quatre-vingts personnes.

Il est souhaitable de graduer la difficulté du service en augmentant progressivement le nombre de clients et de tables.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

AUCLAIR, Guy, LATULIPPE, Jacques, TURGEON, Jean, *Cuisine professionnelle*, Modulo Éditeur, Mont-Royal, 1986, 519 p.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, 159 p.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Tome I, Éditions Jacques Lanore, Paris (nouvelle édition).

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Service à l'assiette sans plateau		
INFORMATION	15 hres	Modules préalables :	- Compétences de base - Compétences fondamentales - Service à l'assiette à l'aide du plateau
APPLICATION	5 hres		
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	70 hres		

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Planification du travail. (1) Mise en place. (4) Accueil. (6, 7) Prise des commandes. (8) Débarrassage. (14, 15) Service. (11, 12, 13, 16, 17)		Échanges entre l'enseignant et le groupe-classe au début de chaque journée d'activités. Ces échanges porteront sur les différents thèmes abordés.

Évaluation formative

L'élève :

- répond oralement à des questions rapides portant sur les connaissances fondamentales en général et sur les techniques du service à l'assiette sans plateau en particulier.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Explication des menus et des cartes. (2) Mise en place. (3, 5) Prise des commandes. (9) Service. (10)		Au début de chaque service : • distribution des postes de travail; • planification du travail de la brigade; • collecte des informations nécessaires à l'explication des menus et des cartes en langue française et en langue anglaise.
Évaluation formative L'élève : • explique, dans les deux langues, les articles du menu et de la carte des desserts; • explique les coquetels proposés sur la carte; • énumère les articles qui doivent être poussés; • connaissant le menu et la carte des vins, fait les associations possibles vins/mets.		

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer le service à l'assiette sans plateau selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Effectuer la mise en place et le service à l'assiette sans plateau pour un nombre croissant de clients et de tables : une table de quatre clients minimum, trois tables ou dix clients maximum.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer le service à l'assiette sans plateau en **respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Exercices individuels de perfectionnement sur les aspects du service ayant suscité des difficultés.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Enrichissement de groupe : • service d'un menu à la carte plus élaboré. Enrichissement individuel : • service d'une section de quatre tables; OU • service de tables de cinq personnes ou plus.

MODULE 16 : SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON

Codes : **SIMCA : ACQ-182**
SESAME : 404-155

Durée : 75 heures
Évaluation : Ministérielle

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module traite des caractéristiques et des étapes de travail du service à la pince et au guéridon. Il informe sur les mets préparés, découpés ou tranchés au guéridon.

Il amène l'élève à faire la mise en place et à exécuter le service de repas à la pince et au guéridon en le plaçant en situation de travail. Il permet à l'élève de s'initier aux différents postes de travail de la salle à manger.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Service à la pince et au guéridon** est un module de compétences-synthèses.

Il intègre la totalité des modules de compétences fondamentales et facilite la manifestation des comportements se rattachant aux modules **Attitudes et comportements** et **Hygiène et sécurité.**

Quoique n'étant pas considérés comme préalables, il est recommandé que les apprentissages des modules de service à l'assiette soient terminés avant de commencer **Service à la pince et au guéridon.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Ce module doit se donner en lien avec le programme Cuisine d'établissement.

Prévoir le matériel et les matières premières pour la démonstration et les exercices pratiques concernant les préparations, découpages et tranchages des mets.

Prévoir la mise en place et le service de douze repas pour quarante à quatre-vingts personnes.

Il est souhaitable de graduer la difficulté du service en augmentant progressivement le nombre de clients et de tables.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

AUCLAIR, Guy, LATULIPPE, Jacques, TURGEON, Jean, *Cuisine professionnelle*, Modulo Éditeur, Mont-Royal, 1986, 519 p.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, 159 p.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Tome I, Éditions Jacques Lanore, Paris (nouvelle édition).

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Service à la pince et au guéridon	
INFORMATION	8 hres	Modules préalables : - Compétences de base - Compétences fondamentales
APPLICATION	12 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	55 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Planification du travail. (1) Mise en place. (4) Accueil. (6, 7) Prise de commandes. (8) Préparations, découpages, tranchages. (12) Service. (11, 14, 17, 18) Débarrassage. (15, 16)	***Préparations, découpages, tranchages*** • salade césar; • steak au poivre; • crêpes suzette; • sole ou truite meunière; • châteaubriand ou entrecôte double.	Échanges entre l'enseignant et le groupe-classe au début de chaque journée d'activités. Ces échanges porteront sur les différents thèmes abordés.

Évaluation formative

L'élève :

- répond oralement à des questions rapides portant sur les connaissances fondamentales en général et sur les techniques du service à la pince et au guéridon en particulier.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Explication des menus. (2) Mise en place. (3, 5) Prise des commandes. (9) Service. (10, 13)		Exercices pratiques individuels ou en équipe : • transport d'assiettes et de plats chauds et froids avec et sans plateau; • service de mets variés au guéridon et à la pince; • préparations simples au guéridon (ex. vinaigrette); • tout autre aspect du service pour lequel les élèves éprouvent des difficultés. Démonstrations par l'enseignant des préparations, découpages et flambages à l'étude. Exercices pratiques par groupes de trois à cinq élèves maximum de préparations, découpages et tranchages au guéridon.

Évaluation formative

L'élève :

- explique les articles du menu et de la carte des desserts;
- explique les coquetels proposés sur la carte;
- énumère les articles du menu qui doivent être fortement suggérés aux clients;
- connaissant le menu et la carte des vins, fait les associations possibles vins/mets.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer le service à la pince et au guéridon selon **les précisions et les critères particuliers de performance**.	Effectuer la mise en place et le service à la pince et au guéridon pour un nombre croissant de clients : deux clients minimum, quatre clients maximum.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer le service à la pince et au guéridon **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Exercices individuels de service en insistant sur les points ayant suscité des difficultés.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Service d'un menu à la carte incluant des préparations, découpages et tranchages en salle. Service d'une table de plus de quatre personnes ou de deux tables.

MODULE 17 : SERVICE DES BANQUETS

Codes : **SIMCA : ACQ-183**
SESAME : 404-163

Durée : 45 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module informe sur la structure et le fonctionnement du département des banquets dans un grand hôtel; il informe également sur la brigade des banquets, les locaux, le matériel utilisé et les divers événements traités par le service des banquets.

Il amène l'élève à effectuer la mise en place et le service des banquets à l'assiette et au guéridon, ainsi qu'à effectuer la mise en place et le service des buffets.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Service des banquets** est un module de compétences-synthèses.

Il intègre la totalité des modules de compétences fondamentales et facilite la manifestation des comportements se rattachant aux modules **Attitudes et comportements** et **Hygiène et sécurité.**

Quoique n'étant pas considérés comme préalables, il est recommandé que les apprentissages des modules de service à l'assiette soient terminés avant de commencer **Service des banquets.**

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Ce module doit se donner en lien avec le programme Cuisine d'établissement.

Prévoir la clientèle, la mise en place et le service :
- de deux banquets de quatre-vingts personnes servies à l'assiette;
- de deux banquets de quatre-vingts personnes servies à la pince;
- de deux buffets de quatre-vingts personnes.

Les quatre banquets devraient présenter les caractéristiques d'un tel service, c'est-à-dire :
- menu unique;
- tables de huit à dix personnes disposées selon différentes formes (peigne, arête, W, T, I., etc.);
- table d'honneur;
- synchronisation du service à partir de la table d'honneur.

Organiser la visite du département des banquets d'un établissement hôtelier local.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

AUCLAIR, Guy, LATULIPPE, Jacques, TURGEON, Jean, *Cuisine professionnelle*, Modulo Éditeur, Mont-Royal, 1986, 519 p., chapitre 36.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, 159 p., chapitre 18.

BESSENAY, J., BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Technologie de restaurant*, Tome I, Éditions Jacques Lanore, Paris, (nouvelle édition), chapitre 8.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p., unit. 13.

Menus de banquets.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux	
INFORMATION	13 hres	Modules préalables : - Compétences de base - Compétences fondamentales
APPLICATION	2 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	30 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Généralités. (1) Planification du travail. (2) Mise en place. (3, 5) Accueil. (7, 8) Prise des commandes. (9) Service. (10, 11, 12, 13, 14, 15) Débarrassage. (16)	***Structure et fonctionnement du département des banquets*** • rôle; • apport financier; • différentes réceptions; • clientèle; • locaux; • matériel, mobilier; • personnel des banquets; • modes de paiements. ***Préparation du service*** • planification et répartition des tâches pour la mise en place et le service.	Enseignement magistral avec le soutien des volumes et documents de référence. Visite du département des banquets d'un établissement hôtelier local.

Évaluation formative

L'élève :

- précise au moins quatre différences entre le service d'un repas ordinaire et le service d'un banquet;
- donne une brève description du contenu d'une formule de contrat de banquet;
- explique les termes suivants : contre remboursement (CR), minimum garanti, feuille de fonction, lutrin, etc.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Mise en place. (3, 6)		Démonstrations par l'enseignant. Exercices pratiques : • nappage de grandes tables et de buffets; • différents pliages de serviettes; • différentes dispositions des tables; • alignement des couverts sur les tables; • décoration de tables.

Évaluation formative

L'élève :

- en équipe de deux, nappe une table d'une longueur minimum de huit pieds, dispose les grandes assiettes et les serviettes de table en respectant l'alignement. Les serviettes seront pliées selon trois modèles différents.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses et évaluation		
Exercices d'atteinte du comportement attendu.	Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux selon **les précisions et les critères particuliers de performance.**	Effectuer en brigade, la mise en place et le service de banquets servis à la pince et à l'assiette et d'un buffet.
Évaluation du comportement attendu.	Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux **en respectant les conditions d'évaluation de l'objectif opérationnel de premier niveau.**	Préparation de l'élève à l'évaluation pour fins de sanction.
Enseignement correctif.	Retour sur l'exercice d'atteinte du comportement attendu.	Exercices complémentaires de service de banquets.
Enrichissement.	Nouvelles activités d'apprentissage.	Organisation et service d'un repas gastronomique avec protocole pour vingt-cinq personnes.

MODULE 18 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Codes : **SIMCA : ACQ-184**
SESAME : 404-177

Durée : 105 heures
Évaluation : Locale

RÉSUMÉ DU MODULE

Ce module contient les informations relatives à la démarche de recherche d'un lieu de stage et à la rédaction d'un rapport de stage.

Il permet à l'élève d'exercer le métier de serveur ou de serveuse hors du contexte scolaire et de poursuivre son cheminement personnel et professionnel en milieu de travail.

Il amène l'élève à évaluer son choix de carrière et à préciser ses objectifs professionnels.

LIENS STRUCTURELS

Le module **Intégration au milieu de travail** est un complément à la formation en milieu scolaire. Il s'effectue en fin de formation après s'être assuré que les élèves possèdent les connaissances et les habiletés nécessaires pour occuper le poste de serveur ou de serveuse.

CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

S'assurer que les élèves ont atteint la performance exigée dans les modules préalables avant de débuter le stage.

Instaurer un dispositif formel d'encadrement des stagiaires :

- visite préalable des établissements de stage avec rencontre du responsable de la salle à manger;
- établissement d'un contrat de stage précisant l'horaire de travail, les tâches du stagiaire, les modalités d'encadrement, la fréquence des rencontres;
- visite régulière des stagiaires;
- possibilités de changement rapide de lieu de stage advenant des difficultés majeures;
- fiche de suivi individuel et fiche d'évaluation partagée.

Fournir des directives écrites et mettre à la disposition des élèves des documents références et un modèle de cahier de bord.

Ne pas autoriser la rémunération des stagiaires.

MATÉRIEL DIDACTIQUE

PELLETIER, Michel, *À la recherche d'un emploi? Outils et conseils*, Éditions Études vivantes, Montréal, 1989, 48 p.

DUFOUR, Hélène, LÉVESQUE, Lucette, *Intégration au marché du travail 1*, Guide méthodique, Éditions McGraw-Hill, 1988.

DUFOUR, Hélène, LÉVESQUE, Lucette, *Intégration au marché du travail 2*, Cahier de stage, Éditions McGraw-Hill, 1988.

ÉNONCÉ DE COMPÉTENCE	S'intégrer au milieu de travail	
INFORMATION	3 hres	Modules préalables : - Tous sauf les modules complémentaires
APPLICATION	7 hres	
ACTIVITÉS-SYNTHÈSES ET ÉVALUATION	95 hres	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Information Planification du stage. (1) Curriculum vitae. (6) Cahier de bord. (12, 13) Rapport de stage et évaluation (14, 15, 16, 17, 18)	***Curriculum vitae*** • antécédents scolaires; • expérience de travail; • goûts, aptitudes; • réalisations particulières. ***Règles de rédaction*** • structure; • phrase; • orthographe, syntaxe; • présentation matérielle. ***Rapport de stage*** • informations générales; • description du lieu de stage; • organisation de la salle à manger; • type de clientèle; • exemple du menu quotidien; • tâches et activités quotidiennes réalisées par le stagiaire; • nouveaux apprentissages ou réalisations particulières; • remarques et évaluation d'expérience;	Préparer la collaboration entre les établissements et l'institution scolaire. Supporter les démarches de recherche d'un lieu de stage des élèves. Présenter les exigences de contenu et de rédaction du cahier de bord, du curriculum vitae et du rapport de stage en utilisant des modèles et les documents références.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
	• évaluation du lieu de stage; • auto-évaluation du stage.	

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Préparation du stage. (2, 3, 4, 8, 9, 10, 11) Rédaction du curriculum vitae et de la lettre d'offre de service. (5, 7)	*Aptitudes personnelles* • objectifs personnels; • tâches désirées; • type de restauration visé; • horaire de travail.	• Travail individuel ou en équipe de deux avec l'aide des documents de référence et supervisé par l'enseignant ou l'enseignante.

Démarche pédagogique	Précisions sur le contenu	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Application Préparation du stage. (2, 3, 4, 8, 9, 10, 11) Rédaction du curriculum vitae et de la lettre d'offre de service. (5, 7)	***Attentes personnelles*** • objectifs personnels; • tâches désirées; • type de restauration visé; • horaire de travail.	Travail individuel ou en équipe de deux avec l'aide des documents de référence et supervisé par l'enseignant ou l'enseignante.

Démarche pédagogique	Activités-synthèses	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Activités-synthèses Se préparer à la recherche d'emploi. Exercer le métier de serveur ou de serveuse hors du contexte scolaire. Poursuivre son cheminement personnel et professionnel en milieu de travail.		Responsabiliser l'élève face au lieu de stage et à ses objectifs de stage. Rencontrer régulièrement les responsables de la salle à manger du lieu de stage de chacun des élèves. Discuter avec l'élève de l'expérience vécue en utilisant le cahier de bord, au cours des visites hebdomadaires. Assurer une disponibilité téléphonique en cas de difficulté majeure. Favoriser l'évaluation critique du stage par le stagiaire et le responsable de la salle à manger. Évaluer les lieux de stage et la qualité de l'encadrement.

Démarche pédagogique	Manifestations	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Évaluation de la participation		
Choisit un établissement et sollicite une entrevue.	Prépare son entrevue. Explique son choix.	Travaux individuels durant les heures de cours ou en dehors des heures de cours avec support de l'enseignant et de documents de référence.
Présente son curriculum vitae.	Rédige un curriculum vitae dans les règles.	Rencontre individuelle hebdomadaire sur les lieux de stage : discussion sur les activités, les difficultés et les apprentissages faits et notés dans le cahier de bord de l'élève.
Pose sa candidature et sollicite une réponse.	Effectue la totalité de la démarche de recherche d'un lieu de stage et présente à l'enseignant les résultats de sa démarche.	Échange de groupe au retour de stage avec présentation individuelle des expériences vécues.
S'informe du mode d'organisation et de fonctionnement de l'établissement, du poste de travail à occuper et des tâches à accomplir; exécute ces tâches.	L'élève exécute les tâches qui lui sont assignées en accord avec l'entente établie entre lui, l'entreprise et le responsable de stage.	Annotation du rapport de stage.
Rédige son cahier de bord.	Démontre qu'il a rédigé son cahier de bord quotidiennement.	
Présente son rapport de stage et échange sur son expérience.	Rédige et présente son rapport de stage en conformité avec les directives reçues. Expose les divers aspects particuliers qu'il a relevés durant son stage.	
Évalue son choix de carrière et précise ses objectifs professionnels.		

Démarche pédagogique	Manifestations	Stratégies d'enseignement et d'apprentissage
Évaluation d'attitudes		
S'informe de la satisfaction du responsable de la cuisine.	Manifeste les attitudes et les comportements attendus de la part d'un serveur ou d'une serveuse durant toute la durée de son stage.	Rencontre tripartite suivie d'une rencontre du responsable de la salle à manger.
Participe à l'évaluation de son stage.	Réagit positivement et participe activement aux rencontres prévues avec le responsable de stage.	Rencontre individuelle avec l'enseignant ou l'enseignante et échange sur les résultats de l'évaluation.
	Participe activement à l'évaluation de son stage.	Utilisation d'une grille unique d'évaluation.

TABLEAU SYNTHÈSE

NO.	MODULES	Information	Application	Activités-synthèses et évaluation	Total
1	Situation au regard du métier et de la démarche de formation	5		10	15
2	Règles d'hygiène et de sécurité	7	3	5	15
3	Conversation avec le client	17	20	23	60
4	Attitudes et comportements	3	6	6	15
5	Mise en place	11	16	18	45
6	Opérations de caisse	11	10	9	30
7	Service des mets	11	20	29	60
8	Explication des menus	16	25	19	60
9	Suggestion de vins et de boissons	39	13	8	60
10	Service des boissons	23	31	21	75
11	Prise des commandes	9	10	11	30
12	Accueil des clients	5	3	7	15
13	Service à l'assiette avec plateau	11	6	58	75
14	Service des petits déjeuners	4	3	23	30
15	Service à l'assiette sans plateau	15	5	70	90
16	Service à la pince et au guéridon	8	12	55	75
17	Service des banquets	13	2	30	45
18	Intégration au milieu de travail	3	7	95	105
	TOTAL :				900

BIBLIOGRAPHIE

AUCLAIR, Guy, LATULIPPE, Jacques, TURGEON, Jean, *Cuisine professionnelle*, Modulo Éditeur, Mont-Royal, 1986, 519 p., chapitre 4 et 7.

ASSOCIATION CANADIENNE DES RESTAURATEURS ET DES SERVICES DE L'ALIMENTATION, Éd., *Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services de l'alimentation*. Toronto, 1984, 61 p.

ASSOCIATION POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL, Secteur affaires sociales, *Les cuisines : comment y travailler en sécurité*, 1987, 20 p.

BARRAUD, Jean-Marc, *Techniques de service dans les salles à manger (chapitre 2)*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1983, 150 p.

BARRAUD, Jean-Marc, DUBÉ, Lucien, *Les boissons non alcoolisées*, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Montréal, 1981, 44 p.

BESSENAY, Jacques, BLOT, Ph., MAZETTI, Ph., *Le restaurant, théorie et pratique*, Tome 1, Malakoff : L.T., Éditions Jacques Lanore, 205 p., chapitre 8.

BRUNET, Paul, *Le vin et les vins au restaurant : élaboration, origines, dégustation, conservation, service*, Éditions B.P.I., Paris, 1987, 258 p., chapitre 8.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC, *Le programme de prévention en cinq étapes*, 1985, 21 p.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC, *La sécurité en salle à manger*.

GOSSELIN, Martin, *Le guide des alcools : connaître et servir les alcools*, Utilis, Sillery, Québec, 1986, 271 p.

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC, *Recettes de boisson*, Bibliothèque nationale du Québec, 1985, 152 p.

KEANE, Leila, *International Restaurant English*, Cambridge : Prentice Hall International (UK) Ltd., 1990, 173 p., unit 5 (avec cassette audio).

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION, *Hygiène et salubrité dans la manipulation des aliments à la consommation*, 1988, 23 p.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION, Direction de l'inspection des aliments à la consommation, *Nettoyage et désinfection dans les établissements alimentaires*, 1988, 19 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale des programmes, *La santé et la sécurité dans les ateliers de formation professionnelle au secondaire*, 1988, 154 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Guide de rédaction des menus*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1979, 113 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique du boeuf*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1977, 142 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des épices et assaisonnements*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1976, 72 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des fruits et des légumes*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1976, 129 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des pâtes alimentaires*, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1978, 70 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE DU QUÉBEC, *Lexique des produits de la pêche*, Fascicule I et II, Éditeur officiel du Québec, 1980, 35 p.

SOPEXA, *Vins et spiritueux de France*, Sopexa, Tours, 1989, 110 p.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-0302-02P